

Bulletin de souscription à l'offre 100 % renouvelable

PARTICULIERS

Référence client

Par le présent bulletin, je choisis Enercoop comme fournisseur d'électricité. L'offre Enercoop Aquitaine est proposée par la coopérative régionale pour le compte d'Enercoop.

Offre de marché non réglementée - Conditions Particulières du Contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité - Offre réservée aux particuliers.

Important : merci de retourner l'original de ce bulletin de souscription complété et signé à : Enercoop Aquitaine - Darwin Écosystème - 87, quai des Queyries 33100 Bordeaux - Tél. 05 47 50 05 92

Courriel : commercial@aquitaine.enercoop.fr - **Le second exemplaire (feuillet bleu) est à conserver.**

1 Vos coordonnées (Adresse de facturation)

Mme M. Nom Prénom

Adresse

Code postal Commune

Courriel Tél. (obligatoire)

2 Votre site de consommation Adresse du Point de livraison (si différente de vos coordonnées)

Code postal Commune

NE REMPLIR QU'UN SEUL DES TROIS BLOCS CI-DESSOUS.

3 **Vous êtes actuellement en contrat et souhaitez changer de fournisseur.** (Merci de joindre une copie recto verso de votre dernière facture.)

Référence du Point de livraison (n° à 14 chiffres figurant sur votre facture)

Puissance en kVA 3 6 9 12 15 18 24 30 36

Relevé du compteur au jour de la signature du contrat :

Compteur simple **OU** Compteur double cadran : Heures Pleines (HP) / Heures Creuses (HC) J'opte pour la mensualisation.

Vous emménagez sur le site. Électricité coupée : oui non Nom de l'ancien occupant

Relevé du compteur au jour de la signature du contrat :

Compteur simple **OU** Compteur double cadran : Heures Pleines (HP) / Heures Creuses (HC)

Par défaut, la puissance souscrite est celle du précédent occupant. Si vous souhaitez opter pour une autre puissance, merci de nous la préciser kVA

Il s'agit d'une première mise en service sur le site, le site n'ayant jamais été alimenté. Puissance en kVA 3 6 9 12 15 18 24 30 36

Consuel obtenu : oui non Monophasé Triphasé

Tarifs : voir la grille tarifaire jointe en annexe. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur à la date de signature du contrat.

4 J'accepte de bénéficier de la fourniture d'électricité avant le terme de mon délai de rétractation. Ce droit de rétractation ne peut être appliqué lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale.

5 Règlement des factures Par défaut, le règlement est réalisé par prélèvement automatique 15 jours après la date d'émission de la facture. Vous pouvez opter gratuitement pour tout autre mode de paiement en précisant celui souhaité

6 Mise à disposition des factures Par défaut, l'envoi des factures se fait par courrier postal. Vous pouvez également opter gratuitement pour la facturation par courrier électronique. La coopérative vous demande, si vous en avez la possibilité, de privilégier la facture électronique, ceci pour de simples raisons économiques et écologiques.

J'opte pour la facture électronique.

Sociétariat : l'offre Enercoop Aquitaine est destinée aux sociétaires d'Enercoop Aquitaine. Elle peut cependant être ouverte à des personnes externes à la coopérative sous réserve de s'acquitter de frais d'enregistrement.

7 Je déclare être sociétaire ou m'engage à le devenir en joignant le bulletin de souscription de part(s) de capital ci-joint.

Je ne suis pas sociétaire de la coopérative et ne souhaite pas le devenir ; ma première facture inclura 36 € TTC de frais d'enregistrement.

8 Comment avez-vous connu Enercoop ?

- Je déclare choisir Enercoop comme fournisseur d'électricité et j'accepte de lui confier la gestion, en mon nom et pour mon compte, de mon accès au réseau de distribution conformément aux conditions générales de vente.
- Je certifie avoir en ma possession et avoir pris connaissance des conditions générales et de la synthèse DGARD, et je déclare les accepter sans réserve.
- Pour les consommateurs souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le retour aux tarifs réglementés est possible sans conditions.
- Je joins une copie de ma dernière facture d'électricité (en cas de changement de fournisseur), le mandat de prélèvement SEPA et un RIB, les cas échéants.
- Dans les cas prévus par l'article L. 121-20 du Code de la consommation, je dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer mon droit de rétractation.
- Je reconnais que le présent contrat contient une obligation de paiement.

Date Signature

enercoop
L'énergie
militante
Aquitaine

Les informations communiquées seront enregistrées par Enercoop uniquement pour le traitement de votre demande. Ces informations sont obligatoires. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces droits peuvent s'exercer auprès d'Enercoop - 10, rue Riquet - 75019 Paris.

Enercoop, SCIC SA à capital variable, RCS Paris 484 223 094. Siège social au 48, rue Sarrette - 75685 Paris cedex 14.

Mandat de prélèvement SEPA - Paiement récurrent/répétitif

Merci de joindre un relevé d'identité bancaire, postale ou caisse d'épargne (RIB, RIP ou RICE).

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Enercoop à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Enercoop. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

Référence unique du mandat Merci de ne pas remplir ce champ.

Adresse du débiteur

Nom Prénom

Adresse

Code postal Ville

Désignation du compte à débiter

Nom de la banque BIC - Code international d'identification de votre banque

IBAN - Numéro d'identification international du compte bancaire

Créancier : Enercoop - FR 94ZZZ512515
10, rue Riquet - 75019 Paris

Date

Signature

Note : vos droits concernant le prélèvement sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Annexe tarifaire - Tarif basse tension

Pour les particuliers

Enercoop propose une grille tarifaire unique (pas de tarification spécifique heures creuses, EJP, Tempo).

Prix du kWh		Prix de l'abonnement par mois									
		Puissance en kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
En € TTC	0,1678	En € TTC	7,75	9,74	11,74	20,83	24,88	28,91	61,05	75,09	89,14

Les prix TTC comprennent les taxes locales (celles-ci dépendent des départements et des municipalités, elles sont calculées sur la base d'une valeur moyenne), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la TVA.

Pour les professionnels

► Puissances de compteurs ≤ 36 kVA

Prix du kWh		Prix de l'abonnement par mois									
		Puissance en kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
En € HT	0,1078	En € HT	6,47	8,12	9,77	17,40	20,80	24,19	50,21	61,78	73,36

Le prix HT ne comprend pas : TVA, CTA, TCFE, CSPE mais inclut le TURPE (acheminement).

► Puissances de compteurs > 36 kVA et ≤ 250 kVA – Tarif moyenne utilisation

Compteur à dépassement, propriété du réseau :

• Prix hors part transport et hors taxes

Prix du kWh, en € HT	0,0810
Prix de l'abonnement par mois, en € HT/kVA souscrit (puissance)	0,67

Dépassement de puissance : 1,89 €/h

• Prix incluant la part transport et hors taxes

Prix du kWh en € HT		Prix de l'abonnement par mois	
		Part fixe en € HT	Part par kVA souscrit (puissance) en € HT
Heures Pleines Hiver (HPH)	0,1233	37,89	1,66
Heures Creuses Hiver (HCH)	0,1118		
Heures Pleines Été (HPE)	0,1029		
Heures Creuses Été (HCE)	0,0973		

Dépassement de puissance : 13 €/h

Les tarifs donnés pour les professionnels s'entendent hors taxes ; toutes les taxes, contributions, impôts ou charges applicables viennent s'ajouter, conformément à la réglementation en vigueur.

Bulletin de souscription de parts de capital

Merci de retourner ce formulaire complété et signé à :
Enercoop Aquitaine
Darwin Écosystème
87, Quai des Queyries
33100 Bordeaux
Tél. : 05 47 50 05 92
Courriel : contact@aquitaine.enercoop.fr

Je soussigné(e),

Mme M. Nom Prénom
Adresse
Code postal Commune
Courriel
N° de téléphone (obligatoire)

déclare vouloir devenir sociétaire de la Société Coopérative Enercoop Aquitaine.

L'entrée de tout nouveau sociétaire est soumise à l'agrément du Conseil d'Administration. Si ma demande est acceptée, j'intégrerai l'une des catégories de sociétaires définies par les statuts de la coopérative.

déclare être déjà sociétaire et vouloir souscrire à nouveau au capital, en acquérant de nouvelles parts de la Société Coopérative Enercoop Aquitaine.

Nombre de part(s) souscrite(s) : part(s) de 100 € = €

Règlement par :

chèque ci-joint à l'ordre d'Enercoop Aquitaine virement au compte Enercoop Aquitaine ouvert au Crédit Coopératif
IBAN : FR76 4255 9000 474102002745288 – Code BIC : CCOPFRPPXXX

J'accepte d'être convoqué(e) aux assemblées par courrier électronique, que la coopérative Enercoop Aquitaine ait recours à la transmission par voie électronique en lieu et place de l'envoi postal lors de l'exécution des formalités de convocation, d'envoi de documents d'informations et de vote à distance et plus généralement d'être destinataire d'informations et de communications institutionnelles de la part de ma coopérative. Cette autorisation a comme seul objectif de faciliter la gestion d'Enercoop Aquitaine : limiter les frais de gestion et économiser le papier.

Date

Signature

Les informations communiquées seront enregistrées par Enercoop Aquitaine uniquement pour le traitement de votre demande. Ces informations sont obligatoires. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces droits peuvent s'exercer auprès d'Enercoop Aquitaine Darwin Écosystème – 87, Quai des Queyries – 33100 Bordeaux.

Enercoop Aquitaine – SCIC SA à capital variable – RCS Bordeaux 788 775 245
Siège social : Darwin Écosystème – 87, Quai des Queyries – 33100 Bordeaux

enercoop
L'énergie
militante
Aquitaine



Souscription au capital d'Enercoop Aquitaine

Les coopératives du réseau Enercoop ont fait le choix de la forme juridique la plus appropriée à l'éthique du projet Enercoop. De forme privée et d'utilité sociale, le statut Société Coopérative d'Intérêt Collectif s'inscrit dans le courant de l'économie sociale et solidaire, système économique qui place l'homme, et non le capital, au cœur du projet. Consommateurs et producteurs peuvent ainsi, s'ils le souhaitent, devenir sociétaires de la coopérative, en acquérant au moins une part sociale.

Comment fonctionne la coopérative ?

Enercoop Aquitaine est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC). Ce statut lui permet de réunir dans son sociétariat l'ensemble des acteurs impliqués dans la filière et impose un réinvestissement des bénéfices à hauteur d'au moins 57% dans la coopérative. Les sociétaires sont répartis dans 6 catégories : Porteurs, Salariés, Consommateurs et usagers, Producteurs et prestataires, Collectivités locales et établissements publics, Organismes financiers, partenaires et soutiens. Pour les assemblées générales, les catégories de sociétaires sont réunies par collèges de vote dont la répartition des droits de vote est définie par les statuts, disponibles sur notre site. Chaque catégorie peut être représentée au Conseil d'Administration de la société.

Qu'est-ce qu'une part sociale ?

C'est un titre de propriété. Enercoop Aquitaine est à capital variable : l'achat et le remboursement de parts ne sont pas soumis aux lois du marché. Contrairement aux actions de SA classiques, le montant des parts sociales reste fixé à sa valeur initiale de 100 €. Prendre une part dans la coopérative signifie s'engager pour soutenir le projet Enercoop Aquitaine.

Qu'est-ce que le capital social de la coopérative ?

L'ensemble des parts sociales souscrites forme le capital de la coopérative. Il garantit la solidité de la société. Il permet à la coopérative de développer de nouveaux services ou activités, de constituer un fond de garantie et d'investissement nécessaires à son développement.

Qui peut souscrire des parts sociales ?

Toute personne physique ou morale souhaitant agir de manière concrète pour le développement des énergies renouvelables. Enercoop Aquitaine accueille des sociétaires de différents horizons : des producteurs d'électricité renouvelable et de services énergétiques, des associations de promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et des énergies renouvelables, des associations citoyennes et de protection de l'environnement, des investisseurs de l'Économie Solidaire, des associations, des PME, des commerçants, des artisans, des professions libérales, des collectivités locales, des particuliers.

Comment souscrire ?

En retournant ce bulletin de souscription rempli. La souscription minimum est une part sociale, fixée à 100 €. Un récépissé de souscription vous sera retourné dès la réception de votre adhésion. Attention : sauf dérogation accordée par le Conseil d'Administration, les parts sociales ne sont pas remboursables avant un délai de 5 ans.

Le placement d'argent dans la société Enercoop Aquitaine est-il sûr ?

L'objectif est bien sûr de parvenir à faire d'Enercoop Aquitaine une structure stable et pérenne, destinée à contribuer longtemps à l'ambition d'une énergie réellement plus respectueuse de l'environnement en France. Néanmoins, souscrire au capital social d'Enercoop Aquitaine est avant tout un acte militant et inclut un risque financier, comme toute prise de part sociale dans le capital d'une Société Anonyme.

Quels sont les avantages financiers ?

• Rémunération des parts

En cas d'exercice excédentaire, une rémunération des parts, plafonnée légalement, peut être versée après déduction des subventions et des réserves légales. Les intérêts aux parts sociales sont versés dans la limite du taux moyen de rendement des obligations. Les parts sociales ne peuvent être réévaluées.

• Avantages fiscaux – Impôt sur le revenu des personnes physiques

Les particuliers bénéficient d'une réduction d'impôt de 18% du montant des versements effectués au titre des souscriptions en numéraire au capital ou aux augmentations de capital (article 199 terdecies-0 A du Code général des impôts).

Conditions de l'avantage fiscal (jusqu'au 31/12/2016) :

- Les versements sont retenus dans la limite de 50 000 € pour les contribuables célibataires, veufs ou divorcés et de 100 000 € pour les contribuables mariés soumis à imposition commune.

- La fraction des versements excédant ces limites ouvre droit à une réduction d'impôt dans les mêmes conditions au titre des 4 années suivantes.

- Si la réduction obtenue par le montant de la réduction d'impôt sur le revenu excède le montant de 10 000 € (article 200-0 A, 1. du Code général des impôts), elle peut être reportée sur l'impôt sur le revenu dû au titre des années suivantes jusqu'à la 5^e inclusivement. Pour la détermination de cet excédent au titre d'une année, il est tenu compte de la réduction d'impôt accordée au titre des versements réalisés au cours de l'année concernée et des versements en report mentionnés au point précédent ainsi que des reports de la réduction d'impôt constatés au titre d'années antérieures.

- Les souscriptions ne doivent pas avoir donné lieu à d'autres avantages fiscaux.

- Les souscriptions ne peuvent pas être placées dans un PEA ou compte similaire.

- Les souscriptions réalisées par un contribuable au capital d'une société dans les 12 mois suivant le remboursement, total ou partiel, par cette société de ses apports précédents n'ouvrent pas droit à la réduction d'impôt sur le revenu.

- Les apports doivent être conservés pendant 10 ans dans le capital d'Enercoop Aquitaine.

Par exemple, si vous souscrivez un montant de 4 000 € durant l'année en cours, vous bénéficierez d'une réduction d'impôts de 720 € (18% de 4 000 €) sur les impôts que vous devrez payer sur vos revenus de cette année là.

• Avantages fiscaux – Impôt de solidarité sur la fortune (ISF)

Les personnes soumises à l'ISF peuvent imputer sur cet impôt 50% des versements effectués au titre de souscriptions au capital initial ou aux augmentations de capital de sociétés ainsi qu'au titre de souscriptions de titres participatifs dans des sociétés coopératives régies par la loi du 10 septembre 1947. L'avantage fiscal ne peut être supérieur à 45 000 € par an (article 885-0 V bis du Code général des impôts). Les conditions de l'avantage fiscal sont les mêmes que celles établies pour la réduction de l'impôt sur le revenu à l'exception du fait qu'aucune date limite n'est fixée comme celle du 31/12/2016.

Les informations fournies dans le présent prospectus sont conformes au droit fiscal applicable au titre de l'année civile en cours sous réserve d'une évolution législative ou réglementaire en cours d'année.

• Exonération des frais d'enregistrement de dossier de souscription

Tout sociétaire est exonéré des frais d'inscription à hauteur de 36 € TTC pour la souscription à l'offre d'électricité d'Enercoop.

Enercoop Aquitaine attend de ses sociétaires, au-delà de l'engagement financier, un soutien qui permettra à la coopérative de se développer. Être sociétaire d'une coopérative, plus que dans toute autre société commerciale classique, revient à s'approprier ses objectifs et à s'impliquer dans son développement.

Conditions Générales de Vente de l'offre 100 % renouvelable d'Enercoop

**Offre de marché non réglementée – Contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité.
Conditions générales applicables au 1^{er} janvier 2015.**

Préambule

Enercoop est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) à capital variable, qui rassemble des producteurs, des associations, des collectivités locales, des organisations et des particuliers souhaitant agir ensemble pour développer les énergies renouvelables et promouvoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. Enercoop exerce l'activité de fournisseur d'électricité, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment au décret n° 2004-388 du 30 avril 2004 relatif à l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente.

La société Enercoop, dénommée ci-après «Enercoop» ou «le Fournisseur», est immatriculée au RCS Paris sous le numéro 484 223 094. Son siège social est domicilié au 48 rue Sarrette, 75685 Paris Cedex 14.

Enercoop propose un contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité d'origine 100 % renouvelable à un prix non réglementé.

Cette offre est réservée au Client situé sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordé au réseau public de distribution en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 250 kVA.

La personne physique ou morale, désignée ci-après comme «le Client» ou bien, le cas échéant, «le Client Particulier» et «le Client Professionnel», qui souscrit à l'offre proposée par Enercoop s'engage à respecter l'ensemble des dispositions contractuelles.

Le dispositif contractuel, ci-après «le Contrat», se compose :

- des présentes Conditions Générales,
- des Conditions Particulières stipulées au Bulletin de souscription,
- des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD), dont la synthèse figure en annexe.

Ces documents sont remis au Client lors de la souscription et consultables depuis le site internet du Fournisseur : www.enercoop.fr

Des modifications sont susceptibles d'être apportées au dispositif contractuel par le Fournisseur. Celles-ci s'appliquent au Client sous réserve de son accord exprès, sauf dans les cas explicités dans les présentes Conditions.

Définitions

Afin de faciliter la lecture du Contrat, la définition de certains termes est précisée ci-dessous :

- « Abonnement » : élément du prix indépendant des quantités vendues.
- « Catalogue des prestations » : liste des prestations techniques du GRD publiée sur son site internet ; également disponible sur www.enercoop.fr ou sur simple demande auprès du Service Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.
- « Client » : désigne toute personne telle que visée en en-tête des présentes CGV.
- « Commission de Régulation de l'Énergie » : autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.
- « Contrat » ou « Contrat Unique » : désigne le dispositif contractuel constitué du bulletin de souscription comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et de la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution.
- « Contrat GRD-F » : contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le Gestionnaire du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

- « Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution » : annexe du contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD.

- « FSL » : Fonds de Solidarité pour le Logement. Fonds géré par le service social de la commune ou du département accordant des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés particulières pour le paiement de leurs factures d'électricité.

- « GRD » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.

- « Part Acheminement » : somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement de l'électricité jusqu'au site de consommation du Client.

- « Parties » : il s'agit du Client et de la société Enercoop.

- « Point(s) De Livraison » ou « PDL » : partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du Client.

- « Puissance souscrite » : puissance maximale pouvant être appelée par le Client. Celle-ci est exprimée en kVA.

- « 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.

- « TURPE » : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Contribution versée au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers.

- « TPN » : tarification spéciale de l'électricité comme « produit de première nécessité » : réduction forfaitaire en € TTC appliquée par rapport à l'offre contractuelle du fournisseur accordée aux ayant-droits respectant des conditions de revenus.

Article 1 Objet du Contrat

Par le présent Contrat, la société Enercoop s'engage, selon les conditions et modalités ci-après :

- à fournir l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au(x) Point(s) De Livraison désigné(s) aux Conditions Particulières,
- à assumer, pour le compte du Client, les démarches relatives à son accès au réseau de distribution,
- à assurer, dans le cas d'un changement de fournisseur, la résiliation du contrat avec l'ancien fournisseur. Cela n'est pas le cas pour les mises en service,
- à endosser ou à faire endosser la responsabilité d'équilibre. En contrepartie, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

1.1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au Point De Livraison désigné aux Conditions Particulières et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes.

L'électricité injectée est d'origine hydraulique, éolienne, photovoltaïque et biogaz agricole. Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur.

1.2. Accès et utilisation du réseau de distribution

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes : les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux GRD (Gestionnaire de Réseau de Distribution). Le cahier des charges définissant

ces missions est consultable auprès des autorités concédantes. De ce fait, les GRD exercent leurs missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Le Fournisseur s'engage à conclure un contrat avec le GRD pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au(x) Point(s) De Livraison pour le site(s) de consommation du Client.

Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier.

Les Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) sont disponibles gratuitement sur le site internet du Fournisseur www.enercoop.fr

Le Client peut demander la modification de la puissance souscrite, à ses frais, par simple courrier adressé au Fournisseur.

La responsabilité d'Enercoop ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client.

La Part Acheminement définie par le TURPE est prise en compte dans les prix de vente. Les autres prestations techniques facturées au Fournisseur par le GRD sont refacturées au Client de façon transparente et sans commission.

Le Fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le Client (définies à l'article 1.4 de la Synthèse DGARD figurant en annexe).

La liste des prestations techniques et de leurs tarifs (réglementés par l'Etat) est disponible sur www.enercoop.fr sur www.erdfdistribution.fr ou sur simple demande.

1.3. Responsabilité d'équilibre

Le Fournisseur 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. Le Fournisseur a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate.

Article 2 Date d'entrée en vigueur/ Date de prise d'effet

2.1. Date de conclusion et entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature par le Client des Conditions Particulières du Bulletin de souscription ou d'acceptation lorsque le Contrat est conclu par voie électronique.

2.2. Date de prise d'effet

Pour un changement de fournisseur, la fourniture d'électricité (prise d'effet du Contrat) commencera, sauf mention contraire prévue aux Conditions Particulières, dans un délai de dix (10) à vingt-et-un (21) jours à condition que le Contrat soit signé et qu'il contienne toutes les informations requises et qu'il soit accompagné de tous les documents demandés et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par celui-ci de l'inscription du site dans le périmètre d'Enercoop.

Pour une mise en service, la date d'activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont de cinq (5) jours ouvrables et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service. Les frais générés par le déplacement d'un agent du GRD seront refacturés à l'euro près au Client.

Article 3 Conditions d'exécution du Contrat

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation du Client aux normes en vigueur,
- à la disponibilité d'énergie dans le périmètre d'Enercoop.

Article 4 Continuité et qualité de l'électricité

Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive du GRD.

En cas de problème, le Client contacte le Fournisseur. Celui-ci contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la Synthèse DGARD figurant en annexe.

Article 5 Interventions techniques/ Traitement des réclamations

Le GRD s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, le GRD intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage. Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique (ne concernant pas la facturation : panne réseau, défaillance du compteur,...), le Client est prié de contacter le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture Enercoop. Si le Client est raccordé au réseau géré par ERDF, il pourra contacter ce dernier au numéro suivant 09 726 750 XX (XX étant le numéro de département où se trouve le Point De Livraison du Client). Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter Enercoop par téléphone (09 70 68 07 65, N° Cristal - Appel non surtaxé), courrier ou courriel (service-client@enercoop.fr).

Article 6 Responsabilités

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations. Sa responsabilité ne s'étend pas aux installations intérieures du Client. À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'Enercoop serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif. Le Client est informé qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD. Le GRD est directement responsable vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité.

Article 7 Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure est défini par la jurisprudence française comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur. La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

Sans préjudice de la faculté du Client de résilier son contrat à tout moment et sans pénalités en vertu de l'article 17 des présentes, lorsque le cas de force majeure excède une durée de deux (2) mois, le Contrat peut être résilié par la Partie la plus diligente en informant l'autre par courrier recommandé avec accusé de réception.

Article 8 Installation de comptage

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD. L'entretien et la vérification des dites installations s'effectuent conformément aux stipulations du DGARD.

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une (1) fois par an.

Article 9 Données de comptage

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à Enercoop, conformément au décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001 relatif à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité.

Article 10 Prix

Le Client rémunère le Fournisseur pour les prestations qu'il réalise dans le cadre du présent Contrat.

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé aux Conditions Particulières.

Il est constitué par :

- une part fixe, l'abonnement, qui est fonction de la puissance souscrite,
- une part variable, qui correspond à la quantité d'énergie électrique fournie.

Article 11 Révision des prix

Le Fournisseur a la possibilité de réviser ses prix une (1) fois par an. Dans ce cas, Enercoop communique au Client sa nouvelle grille tarifaire un (1) mois avant son application par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale.

Cependant, les évolutions du TURPE (Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, fixés par les pouvoirs publics et publiés au JO) seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par le GRD.

Ces modifications seront applicables au contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un mois avant la date d'application. Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la loi en vigueur (art. L.121-90 du Code de la consommation).

Article 12 Taxes, contributions, impôts et charges

Les tarifs applicables sont donnés Toutes Taxes Comprises. Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client. Leur modification est répercutée immédiatement et intégralement.

Ces charges comprennent notamment la TVA, les taxes locales, départementales et communales, la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité).

Article 13 Clients en situation de précarité

13.1. Tarification spéciale « produit de première nécessité » (« TPN »)

Les clients en situation de précarité dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par voie réglementaire peuvent bénéficier de la tarification spéciale « produit de première nécessité » consistant en une réduction forfaitaire basée sur l'offre contractuelle du fournisseur d'électricité pour la consommation d'électricité de leur résidence principale. La réduction forfaitaire varie en fonction de la puissance souscrite et du nombre d'unités de consommation présentes dans le foyer. Elle est valable pendant un an renouvelable sous condition de ressources.

Les seuils de ressources sont disponibles sur le site www.enercoop.fr ou bien www.energie-info.fr ou disponible sur simple appel au 0800 333 123 (N° vert - Appel gratuit depuis un poste fixe).

13.2. Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Lorsque le Client rencontre des difficultés de paiement des factures d'électricité pour le contrat alimentant sa résidence principale et qu'il estime que sa situation relève de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, il peut saisir le Fonds de Solidarité pour le Logement géré par les services sociaux de son département ou bien de sa commune pour obtenir une aide pour le paiement des dites factures.

Article 14 Facturation

14.1. Modalités de facturation

Sur la base de données fournies par le GRD ou, à défaut, à partir d'estimations des quantités d'énergie électrique consommées par le Client pour chaque site, le Fournisseur adresse au Client ou bien au tiers payeur désigné par le titulaire du Contrat, sans que ce dernier ne soit exonéré de la responsabilité du paiement, une facture tous les deux (2) mois (pour les puissances inférieures ou égales à 36 KVA) ou tous les mois (pour les puissances supérieures).

Lorsque le Fournisseur procède à des estimations de consommation pour sa facturation, il réajuste au moins une (1) fois par an ses estimations sur la consommation réelle d'électricité du Client telle que relevée et transmise par le GRD.

Les factures sont expédiées gratuitement par voie postale ou après accord exprès du client par courrier électronique avant tout paiement.

À noter que la coopérative préconise de privilégier la facture électronique, ceci pour des raisons économiques et écologiques. Chaque facture indique les sommes dues à Enercoop pour la période de référence en distinguant clairement :

- le montant de l'abonnement,
- le montant correspondant à la consommation d'électricité réelle ou estimée,
- les prestations diverses s'il y a lieu,
- le montant des taxes et prélèvements additionnels (TVA, taxes locales, CSPE...).

14.2. Mensualisation

La mensualisation est réservée aux Clients ayant opté pour le prélèvement automatique comme moyen de paiement. Le Client pourra bénéficier, de la mensualisation à sa demande. Lors de sa mise en place, le Client et le Fournisseur arrêtent d'un commun accord un échéancier sur dix (10) mois avec le montant des mensualités à prélever à date fixe.

Les mensualités sont calculées sur la base de l'abonnement sur la période à venir et des consommations annuelles d'électricité en prenant en compte l'historique de la consommation annuelle du Client.

Le Client recevra une facture par an à la fin des dix (10) mois. Cette facture sera émise en tenant compte des éléments communiqués par le GRD permettant d'établir

la consommation réelle d'électricité du Client sur la période concernée. La facture peut faire apparaître un solde en faveur du Fournisseur, dans ce cas le montant de la facture sera majoré de ce solde, ou bien en faveur du Client. Dans ce dernier cas, les sommes trop-perçues seront remboursées au Client.

Le Client peut mettre fin à la mensualisation en informant à tout moment le Service Client d'Enercoop.

14.3. Auto-relève

Le Client peut transmettre au Fournisseur par internet, par téléphone ou par tout moyen à sa convenance des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

14.4. Contestation de la facture

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée au Service Client d'Enercoop (09 70 68 07 65 (N° Cristal - Appel non surtaxé), ou par courriel service-client@enercoop.fr) dans les délais légaux après la date d'exigibilité de cette facture. Enercoop s'engage à répondre dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client. En cas de retard de facturation, toute réclamation doit également être adressée à Enercoop qui s'engage à répondre dans un délai de quinze (15) jours.

En cas d'erreur manifeste de facturation, le Client s'engage à payer les montants non contestés. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées.

Article 15 Paiements

15.1. Paiement des factures

Le Client est tenu de s'acquitter du montant intégral figurant sur la facture dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de ladite facture.

Les règlements peuvent être effectués par un autre mode de paiement, par chèque, par espèces sans frais, à la simple demande du Client, ou virement, mandat cash ou mandat compte. Aucun escompte ne peut être demandé en cas de paiement anticipé.

Pour limiter les coûts de fonctionnement et l'impact écologique (fabrication et envoi du chèque, coût du timbre, réception et traitement du chèque, gestion des oublis et rejets,...), Enercoop invite le Client à s'acquitter des sommes dues par prélèvement automatique effectué sur son compte tous les deux mois.

15.2. Mesures prises par Enercoop en cas d'impayés

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non paiement total de la part du Client, les sommes restant dues seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable d'une pénalité de retard calculée sur leur montant hors taxes égale à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal pour le Client Particulier et à trois (3) fois le taux d'intérêt légal pour le Client Professionnel.

Le calcul de la pénalité débutera le jour suivant la date de règlement exigible figurant sur la facture. Le taux d'intérêt légal retenu sera celui du dernier jour du mois précédant l'émission de la facture.

Dans tous les cas, une indemnité forfaitaire pour frais de mise en demeure de 7,50 € TTC est appliquée pour le Client Particulier en situation d'impayés, excepté pour ceux bénéficiant de la tarification spéciale « produit de première nécessité ». Cette indemnité est portée à quarante (40) euros hors taxes pour le Client Professionnel.

15.3 Modalités de remboursement

En cours de Contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu, le Client est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) €. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si celui-ci demande à être remboursé, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande. Ce montant est porté à cinquante

(50) € pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

En cas de résiliation du Contrat si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Enercoop rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non respect par Enercoop de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.

Article 16 Durée du Contrat

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée :

- Enercoop s'engage pour une durée d'un an sous réserve de l'application de l'article 18.3 ;
- le Client a le droit de résilier à tout moment.

Article 17 Résiliation par le Client/ Changement de fournisseur

Le Client a la faculté de résilier sans frais le Contrat à tout moment.

17.1. Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du PDL (déménagement, cessation d'activité...)

Le Client adresse sa demande à Enercoop par simple courrier postal ou électronique. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur sous réserve de la disponibilité du Gestionnaire du Réseau public de Distribution et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification au Fournisseur de la résiliation.

17.2. Résiliation en vue de changer de fournisseur

Le Client effectue une demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture.

Le GRD réalise une estimation des quantités d'énergie électrique consommées au jour du changement qui servira à répartir les montants entre Enercoop et le futur fournisseur et à établir la facture soldant le compte du Client.

Le Client peut, à ses frais, demander à ce que le GRD procède à un relevé spécial au lieu d'une estimation.

Le GRD a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PDL ou si une intervention non autorisée a été constatée sur l'installation de comptage ou sur les ouvrages de raccordement du ou des PDL. Enercoop peut s'opposer au changement dans un délai maximal de sept (7) jours dans le cas où le futur fournisseur n'a pas été en mesure de produire l'attestation de changement datée et signée par le Client.

Sauf en cas de faute, la responsabilité d'Enercoop ne pourra être engagée en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD.

Dans tous les cas, le Fournisseur s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du contrat sous réserve d'avoir obtenu de la part du GRD les informations nécessaires dans un temps lui permettant de respecter ce délai.

En cas de trop-perçu, le Fournisseur s'engage à effectuer le remboursement des sommes dans un délai maximal de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture. Si la résiliation est du fait du Client, le Fournisseur ne peut facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation.

Article 18 Réduction de puissance/ Suspension du service/ Résiliation par le Fournisseur

18.1 Stipulations communes

En cas de défaut de paiement ou d'inexécution par le Client d'une obligation à sa charge, Enercoop informera celui-ci, et à ses frais, par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord dans le délai susmentionné pour le règlement des sommes dues, Enercoop avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

Le premier délai de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours pour les bénéficiaires du « TPN », ceux ayant déjà reçu une aide du FSL pour régler une facture auprès d'Enercoop ou bien si la situation relève d'un cas prévu par une convention qu'Enercoop aurait pu conclure avec une commune, un centre intercommunal d'action sociale ou un département. Par ailleurs, la procédure de réduction de la puissance ou de suspension d'accès au Réseau n'est mise en place qu'en l'absence d'une demande d'aide au FSL.

La réduction de la puissance, la suspension de l'accès au réseau comme la résiliation ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à indemnité pour le Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur ne peut procéder, pour un Client Particulier dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité pendant la période dite de « trêve hivernale » allant du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante.

En revanche, il peut procéder à une réduction de puissance, sauf pour les Clients mentionnés à l'article 13.1 des présentes. Cette réduction ne peut aller en deçà de 3 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une puissance souscrite de 6 kVA ou plus et en deçà de 2 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une puissance souscrite de 3 kVA.

Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des éventuels frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturés par le GRD. La responsabilité d'Enercoop ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou bien à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

18.2. Régularisation

En cas de réduction de la puissance ou de suspension de l'accès au réseau, le Client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec Enercoop doit régulariser sa situation pour obtenir le rétablissement de sa puissance originelle ou de son accès au réseau de distribution.

Le Fournisseur s'engage à rétablir le service dans les plus brefs délais (selon la disponibilité des agents, délai de cinq (5) à dix (10) jours en moyenne) lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance ou à la suspension de l'accès au réseau sont résolus.

Les frais facturés par le GRD pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au réseau sont à la charge du Client.

18.3 Résiliation du Contrat

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, Enercoop pourra résilier le présent Contrat après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation conformément aux stipulations de l'article 18.1.

La résiliation est notifiée au Client par simple courrier.

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.

Enercoop émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par le GRD.

Le GRD peut, une fois la résiliation effective, interrompre l'accès au réseau de distribution du site du Client. La responsabilité d'Enercoop ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à cette interruption de service.

Article 19 Cession du Contrat

Le présent Contrat ne peut faire l'objet de cession par aucune des Parties, sauf accord écrit préalable de l'autre Partie.

Article 20 Évolution des Conditions Générales

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par Enercoop. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier postal ou, à sa demande, par voie électronique au Client au moins un (1) mois avant la date d'application.

Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par le Fournisseur conformément à l'article L.121-90 du Code de la consommation et dans les conditions prévues à l'article 17 des présentes Conditions Générales.

Article 21 Informations à caractère personnel

Le Client communique à Enercoop ses données personnelles lors de sa souscription et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer le Service Client d'Enercoop.

Enercoop traite les données à caractère personnel dans des fichiers dont la finalité est la gestion de la relation client qui ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par courrier au siège social d'Enercoop, 48 rue Sarrette, 75685 Paris Cedex 14.

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, le Fournisseur pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale pour informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de ses partenaires pouvant l'intéresser.

Par ailleurs, le Client accepte que les données ainsi traitées par les services internes d'Enercoop soient transmises à ses partenaires, prestataires ou sous-traitants, notamment ceux à qui il aura concédé l'usage de sa marque « Enercoop ».

Article 22 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat ou d'acceptation de l'offre, lorsque celle-ci est faite par voie électronique, pour exercer son droit de rétractation, et ce sans motifs.

Le droit de rétractation ne peut bénéficier au Client Particulier lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale définie par les articles L. 762-1 et suivants du Code de commerce.

Le Client Particulier peut exercer ce droit auprès du Fournisseur par courriel à cette adresse service-client@enercoop.fr, par télécopie au 01 78 94 83 99 ou par courrier en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, le cachet de la poste faisant foi. Le courrier doit être envoyé à cette adresse : Enercoop – Service Client 10 rue Riquet 75019 Paris.

Lorsque le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation. Pour cela il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. Cette demande est communiquée au Fournisseur par tout moyen en cas de mise en service, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas. Le Client qui exerce ce droit est redevable de l'énergie consommée et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

Article 23 Loi applicable/Règlements amicales et contentieux des différends

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française.

Concernant la fourniture d'électricité

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable. En cas d'échec de la procédure amiable, le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie dans un délai de deux (2) mois à

compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur et selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du Médiateur de l'Énergie : www.energie-mediateur.fr.

Le Client peut également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours amiable (Service clientèle du fournisseur, Médiateur national de l'énergie, Commission de régulation de l'énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent ou soumettre directement le différend à la juridiction compétente. Toutes les informations sur : <http://www.energie-info.fr/mes-droits/demarches-litiges>

Dans tous les cas, le Client a la possibilité d'informer la D.D.P.P. (Direction Départementale de la Protection des Populations) du litige en cours avec son fournisseur.

Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

Concernant une obligation incombant au gestionnaire de réseau : je saisis la Commission de régulation de l'énergie.

Si le litige concerne mon gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie dans le cadre d'une procédure dite de "règlement de différend".

La Commission de Régulation de l'Énergie est saisie par toute personne intéressée, sans qu'il soit besoin qu'elle soit représentée. Celle-ci statue au terme d'un délai de deux (2) mois, qui peut être prolongé si nécessaire.

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique *annexe 2 bis au contrat GRD-F*

version du 01/06/2014

Avertissement

Dans le présent document le terme "ERDF" désigne Electricité Réseau Distribution France.

Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) Basse Tension, qui explicitent les engagements d'ERDF et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD.

Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « contrat GRD-F », conclu entre ERDF et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie. La reproduction du contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client, est assurée au moyen de la présente annexe.

Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet d'ERDF : www.erdf.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, ERDF publie également :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre d'ERDF aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

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

Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ERDF le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'ERDF : www.erdf.fr.

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

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

Les coordonnées d'ERDF figurent dans le Contrat Unique du Client.

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

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

ERDF est tenue à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 d'ERDF est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

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

ERDF est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au point de livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous.

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à ERDF et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

➤ **Engagements d'ERDF en matière de continuité**

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

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

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ERDF ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du RPD qu'elle gère, ERDF verse une pénalité conforme à la délibération de la CRE du 12 décembre 2013 relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Cette pénalité est égale à :

- 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
- 40 % pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
- et ainsi de suite par période entière de six heures.

Cette pénalité est versée automatiquement au Fournisseur du Client concerné.

En outre, en cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau public de transport ou de distribution, ERDF applique à la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client concerné l'abattement prévu par l'article 6 I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001. Cet abattement est égal à 2% de la composante annuelle fonction de la puissance souscrite du tarif d'acheminement par période de 6 heures.

En aucun cas la somme des abattements consentis au cours d'une année civile au titre du décret précité ne peut être supérieure au montant annuel de la part fixe de la facturation d'acheminement.

Cet abattement et cette pénalité s'appliquent sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'ERDF.

➤ Engagements d'ERDF en matière de qualité de l'onde

ERDF s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant

triphasé. ERDF maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé, sauf dispositions contraires prévues par le cahier des charges de concession de distribution publique applicable. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

ERDF dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'ERDF et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, ERDF verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, ERDF facture un frais pour déplacement vain.

3) assurer les missions de comptage dont elle est légalement investie.

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite ;
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, ERDF les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.

Lorsqu'ERDF est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

ERDF met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'ERDF relatifs à la coupure subie.

Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la confidentialité des données

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

Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à ERDF sont protégées au titre de la loi modifiée

n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'ERDF en écrivant à :

ERDF – Electricité Réseau Distribution France
Direction de la Communication Externe
Tour Winterthur– 102 terrasse Boieldieu
92085 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

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

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

ERDF s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur 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 l'accès du Client au RPD à sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'ERDF.

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

Le Client s'engage à :

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été

réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NFC 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, ERDF n'encourt de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

2) garantir le libre accès d'ERDF aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à ERDF d'effectuer :

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

Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, ERDF peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement.

Le Client autorise ERDF à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau

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

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

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ERDF, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.

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

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

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

En aucun cas la mise en oeuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'ERDF.

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS/UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;

- souscrire pour lui auprès d'ERDF un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ERDF ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer à ERDF dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

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

5- MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

5-1 Mise en service

La mise en service d'une installation nouvelle nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

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

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

5-2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec ERDF. Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5-3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

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

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

5-4 Défaillance du Fournisseur

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

5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'ERDF

ERDF peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ERDF ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ERDF, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par ERDF ;
- refus du Client de laisser ERDF accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de

procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;

- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 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 en cas d'impayés

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

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

6- RESPONSABILITÉ

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

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

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

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

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

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

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

6-3 Responsabilité entre ERDF et le Fournisseur

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

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

6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

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

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par ERDF sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où

l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;

- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'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 d'ERDF en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet www.erdf.fr ou bien en adressant un courrier à ERDF.

7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur.

Le Fournisseur transmet à ERDF la réclamation lorsqu'elle concerne ERDF, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence d'ERDF ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par lettre recommandée avec

demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

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

Le Fournisseur transmet la réclamation à ERDF dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues.

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

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à ERDF.

A l'issue de l'instruction, ERDF ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à ERDF via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

7-3 Recours

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents d'ERDF en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'ERDF.

Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une pu puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur de l'Energie.

8- RÉVISION DU PRÉSENT DOCUMENT

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

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours après le jour de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (ENERCOOP – Service client, 16/18 Quai de Loire 75019 Paris, tél. : 09 70 68 07 65 (appel non surtaxé), fax : 01 78 94 83 99, courriel : service-client@enercoop.fr) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessus, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

Si vous avez demandé de commencer la fourniture d'électricité pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.



Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat.
À l'attention de : **ENERCOOP – Service client – 16/18 Quai de Loire – 75019 Paris** – Tél. : 09 70 68 07 65 (appel non surtaxé) – Fax : 01 78 94 83 99 - courriel : service-client@enercoop.fr

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

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Date de conclusion du contrat : ____ / ____ / ____

Tél. : _____ Mail : _____

Fait à _____, le ____ / ____ / ____

◀ **Signature**

*(uniquement en cas de notification
du présent formulaire par papier)*

(*) rayez la mention inutile.

