

Conditions Générales de Vente Offre Electricité

Gedia Energies & Services
9 rue de Fontaines 28109 Dreux
SAS au capital de 200 000 Euros –
RCS Dreux 519 501 720
Téléphone : 02 37 65 00 40
courrier@gedia-dreux.com

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après « Client Particulier ») ou personne morale (ci-après « Client Professionnel ») souscrivant à une offre Gedia (ci-après le « Fournisseur ») pour son domicile ou son local professionnel, situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par Gedia, alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36kVA. L'offre choisie par le Client est définie sur le Bulletin de souscription.

1. DEFINITIONS

« Bulletin de souscription » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires en particulier le caractère indexé ou fixe du prix de son offre.

« Catalogue des Prestations » : désigne l'ensemble des prestations proposées par Gedia au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à Gedia pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur le site internet de Gedia à l'adresse suivante : <http://www.gedia-reseaux.com>

« Client » : désigne toute personne telle que visée en entête des présentes CGV.

« 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 et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (ci-après « Synthèse DGARD »).

« Contrat d'Accès au Réseau » : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, de Gedia et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès du fournisseur ou sur le site de Gedia <http://www.gedia-reseaux.com>

« Gedia » : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD), sis 7, rue des Fontaines 28109 Dreux Cedex, auquel le Client est raccordé. Gedia est notamment en charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

« Point de Livraison » ou « PDL » : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures des Clients.

« Puissance souscrite » : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA.

« RPD » : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

« Synthèse DGARD » : La Synthèse DGARD reprend les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau et est annexée aux présentes CGV.

« Tarif réglementé » ou « TRV » : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure d'électricité déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment

de l'appréciation, hors tarifs spéciaux et tarifs pour les Clients domestiques collectifs et agricoles, pratiqués par l'opérateur historique.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité jusqu'au PDL du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par Gedia pour le compte du Client selon l'offre choisie par le Client figurant sur son Bulletin de souscription.

3. EFFET - DURÉE DU CONTRAT

3.1 Conclusion et prise d'effet du Contrat

Sous réserve des dispositions des Articles 3.2 et 5.1, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du Bulletin de souscription. Toutefois, la vente d'électricité correspondante et la gestion par le Fournisseur de l'accès au RPD pour le compte du Client, ne prendront effet qu'à compter de la date d'activation, sauf mention contraire expresse, selon les modalités suivantes :

- Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la date d'activation sera effective dans un délai de dix (10) jours suivant la date de la demande de changement de fournisseur transmise à Gedia par le fournisseur.
- Dans le cadre d'une mise en service, sous réserve des délais imposés par Gedia, la date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent Gedia, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités de Gedia. La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès qui seront facturés par Gedia au Fournisseur, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

3.2 Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Bulletin de souscription, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté au Fournisseur, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, Bulletin de souscription, date de souscription), à l'adresse suivante : Gedia 9 rue des Fontaines 28109 Dreux Cedex.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité, sans préjudice du droit de rétractation. En cas d'exercice de ce droit, le Client sera redevable du montant correspondant au service fourni.

3.3 Durée du Contrat

S'agissant des offres à prix indexé, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. S'agissant des offres à prix fixe, le Contrat est conclu pour la durée indiquée sur le Bulletin de souscription.

Le Contrat se renouvelle tacitement par périodes successives de la durée figurant au Bulletin de souscription, sans préjudice des dispositions de l'article 10.1.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR GEDIA

4.1 Fourniture d'électricité

Le fournisseur s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, consistant dans la vente d'électricité et la facturation correspondante.

La consommation d'électricité du Client devra être sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement

4.2 Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation, précisées dans la synthèse DGARD, sont fixées par Gedia.

Le fournisseur 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. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès du fournisseur qui la transmettra à Gedia et en suivra la réalisation. Les frais facturés par Gedia pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le fournisseur, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que définis dans la grille tarifaire en vigueur

4.3 Services associés

Les services associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou proposés par le fournisseur en option payante, facturés au Client selon la grille tarifaire en vigueur à la date de leur souscription.

5. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

5.1 Conditions de fourniture d'électricité

L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du fournisseur doit être acceptée par Gedia.

Le fournisseur ne propose pas les tarifs spéciaux, notamment «EJP» ou «Tempo», proposés par l'opérateur historique. Le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux reconnaît que la souscription à une offre du fournisseur en annule automatiquement le bénéfice. Une intervention technique de Gedia (actuellement payante, tarif au Catalogue de Prestations) sur le compteur du Client sera alors nécessaire.

5.2 Notation Financière des Clients Professionnels

Lors de la souscription d'un Client Professionnel et au cours du Contrat, Le fournisseur pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies à l'Article 5.3.

5.3 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

Le fournisseur peut demander au Client, un dépôt de garantie de trois cent (300) euros pour le Client Particulier et de cinq cent (500) euros pour le Client

Professionnel, dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédents sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec le fournisseur en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Si le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du fournisseur, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 10.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte bancaire.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

6. PRIX

.1 Prix de l'Offre du Fournisseur

La grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat est annexée au Bulletin de souscription. Les prix (tarif non réglementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement en fonction de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client ;
- d'une part variable en fonction de la consommation d'électricité du Client.

Les prix sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en HT si le Client est un Professionnel. sont librement fixées par Gedia en fonction des contraintes du RPD.

Les prix comprennent la part acheminement

.2 En cas d'offre à prix indexé

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre choisie par le Client seront indexés sur les TRV et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV d'électricité et dans les mêmes conditions que ces derniers.

Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure venait à être modifiée, Le fournisseur informera le Client par écrit, l'indexation étant alors modifiée dans les conditions prévues à l'Article 12.

.3 En cas d'offre à prix fixe

Les prix de l'offre choisie par le Client seront fixes pendant la durée prévue au Bulletin de souscription puis susceptibles d'évoluer.

Ces modifications tarifaires seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (courrier ou par voie électronique). En cas

de désaccord, le Client pourra résilier son Contrat, sans frais dans les conditions de l'Article 10.1.

.4 Prestations diverses de Gedia

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

.5 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement aux Contrats.

.6 Tarifs sociaux/ Clients démunis

.6.1 Tarif de première nécessité (TPN)

Conformément à la réglementation, le Client Particulier dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret bénéficie, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, de la tarification spéciale « produit de première nécessité ». Les seuils de ressource sont disponibles sur simple appel au 0800 333 123 (appel gratuit depuis un poste fixe).

.6.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

7. FACTURATION

7.1 Modalités de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi ceux proposés lors de sa souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client.

Le Client aura la possibilité de communiquer des auto- relèves de son compteur. Ces dernières seront prises en compte sous réserve qu'elles :

- soient acceptées par Gedia, laquelle pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les relèves réelles effectuées par ses soins ;
- aient été transmises au fournisseur, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

7.1.1 Modalités particulières de facturation trimestrielle La facture correspondant à la vente de l'électricité par le fournisseur et aux prestations de Gedia est émise tous les trois (3) mois pour les Clients en facturation trimestrielle. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles de Gedia sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client au fournisseur, conformément aux stipulations de l'article 7.1.

7.1.2 Modalités particulières de facturation annuelle La facture annuelle fait l'objet de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de

prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Au moins une (1) fois par an, le fournisseur émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relèves réelles transmises par Gedia ou les auto-relèves acceptées par Gedia), cette facture sera émise sur les consommations estimées. A chaque émission de facture de régularisation, le fournisseur émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée. En cas de désaccord avec le montant des mensualités fixé par le fournisseur, le Client pourra contacter le Service Client.

Pour facturer au plus juste la consommation du Client, Le fournisseur peut ajuster, de manière justifiée et non arbitraire, les mensualités de paiement du Client, compte tenu :

- des relèves réelles de Gedia et auto-relèves transmises par le Client,
- de son historique de consommation,
- d'une modification tarifaire ou de classe de consommation,
- d'éventuelles erreurs de comptage de la part de Gedia.

7.2 Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée au fournisseur dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet au fournisseur tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

8. PAIEMENT

Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyés au Client. Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique (obligatoire pour les Clients en facturation annuelle), par chèque accompagné du coupon de paiement figurant au bas de chaque facture, par carte bancaire ou par mandat compte.

Le Client Professionnel, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers le fournisseur d'une indemnisation au titre des frais engagés pour le traitement du retard de paiement. Ces frais ne pourront être inférieurs à quarante (40) euros.

Pour le Client Particulier, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 2,40 € TTC.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du TPN visé à l'article 6.1

8.1 Modalités de remboursement

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par le fournisseur seront reportées sur la facture suivante, sauf demande

contraire du Client.

Pour un Client Professionnel, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à cinquante (50) euros, les sommes dues par le fournisseur seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà des seuils susvisés, Le fournisseur procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Pénalités en cas de non-respect par le fournisseur de ses obligations

En cas de constat par le Client du non-respect par le fournisseur de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, Le fournisseur sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 2.40€ TTC.

9. SUSPENSION DE L'ACCES AU RPD

En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, Le fournisseur informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, Le fournisseur avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'Article 6.1. Tout déplacement de Gedia pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients mentionnés à l'Article 6.1 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

Dès la régularisation de l'impayé, Le fournisseur demandera à Gedia un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau. L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative de Gedia dans les conditions prévues à la synthèse DGARD.

10. RESILIATION

10.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client
Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie.

10.1.1. Changement de Fournisseur

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client.

Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...)

Dans les autres cas, la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite au fournisseur. Dans ce cas, le fournisseur encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation de Gedia. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.

10.2 Résiliation pour manquement à l'initiative du fournisseur

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, le fournisseur mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 9, le fournisseur pourra résilier de plein

droit le Contrat.

10.3 Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par Gedia. Le fournisseur émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par Gedia. La responsabilité du fournisseur ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à l'interruption de fourniture par le GRD.

11. RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, Le fournisseur et Gedia conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous :

11.1 Responsabilité du fournisseur vis-à-vis du Client

Le fournisseur est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée (i) en cas de manquement de Gedia à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement du fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

Plus spécifiquement, pour les Clients Professionnels et dans l'hypothèse où la responsabilité du fournisseur serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

11.2 Responsabilité de Gedia vis-à-vis du Client

Gedia supporte envers le Client les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau et reprises dans la Synthèse DGARD.

Le Client peut demander directement réparation à Gedia qui est directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où le Client choisit d'engager la responsabilité de Gedia par l'intermédiaire du fournisseur, il sera fait application de la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre Gedia ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

11.3. Responsabilité du Client vis-à-vis de Gedia

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD.

12. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le fournisseur pourra modifier les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application. Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais dans les conditions de l'Article 10.1. Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

13.1 Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer au fournisseur ses données personnelles, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ses données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer le fournisseur en s'adressant au Service Client.

13.2 Traitement des données à caractère personnel par le fournisseur

Le fournisseur regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ils ont pour finalité la gestion des relations du fournisseur avec ses Clients (facturations, recouvrement).

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 afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser.

Dans cette optique, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par le fournisseur à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ces informations nominatives que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé par courrier à l'adresse : Gedia Energies & Services – 9 rue des fontaines 28109 Dreux cedex ou par mail à l'adresse courrier@gedia-dreux.com

14. NULLITÉ PARTIELLE

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

15. CESSION

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

16. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

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

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées du fournisseur sont : Gedia Energies & Services – 9, rue des Fontaines 28109 Dreux cedex ou courrier@gedia-dreux.com.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www.dgccrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre leur différend

- au tribunal de commerce de DREUX pour les clients professionnels y compris en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs,
- aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.



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

Version : 20/10/2016

Avertissement

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 de Gedia 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 Gedia 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 de Gedia : www.gedia-reseaux.com

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, Gedia publie également son catalogue des prestations qui présente l'offre de Gedia 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 de Gedia et dans son catalogue des prestations.

4 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, Gedia 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 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 Gedia 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 de Gedia 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 Gedia peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées de Gedia figurent dans le Contrat Unique du Client.

5 Les obligations de Gedia dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

5.1 Les obligations de Gedia à l'égard du Client

Gedia est tenue à l'égard du Client de :

- **garantir un accès non discriminatoire au RPD**

- **assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**

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

5.2 Les obligations de Gedia à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

- 5 **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 Gedia et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

➤ **Engagements de Gedia en matière de continuité**

Gedia 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 de Gedia ;
- 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, Gedia 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, Gedia 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 de Gedia.

➤ **Engagements de Gedia en matière de qualité de l'onde**

Gedia 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. Gedia 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.

Gedia 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.

6 réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels de Gedia et de son catalogue des prestations.

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

7 assurer les missions de comptage

dont elle est légalement investie.

Gedia 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 Gedia, 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.

Gedia 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 de Gedia, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Gedia, 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 de Gedia si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

8 assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

9 **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.

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

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, Gedia les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser. Lorsque Gedia est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

11 informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

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

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

12 assurer la confidentialité des données

Gedia 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 Gedia 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 de Gedia en écrivant à :

Gedia
7 rue des Fontaines
28100 Dreux

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

14 indemniser le Client dès lors que la responsabilité de Gedia est engagée au titre du paragraphe 6.1.

5.3 Les obligations de Gedia à l'égard du Fournisseur

Gedia 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 ;

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

Le Client s'engage à :

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, Gedia n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;

- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

- garantir le libre accès de Gedia aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Gedia 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 de Gedia.

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

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

- 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

- 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 de Gedia.

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Gedia, 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.

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

Le Client peut mettre en œuvre 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 de

Gedia.

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

7 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 de Gedia, 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 de Gedia 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 Gedia ;
- 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 Gedia 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 de Gedia à :

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

8 Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

8.1 Mise en service

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

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

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de

raccordement ;

- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

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

8.2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec Gedia.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

8.3 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.

8.4 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 Gedia, 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.

8.5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative de Gedia

Gedia 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 de Gedia ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Gedia, 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 Gedia ;
- refus du Client de laisser Gedia 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.

8.6 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 Gedia de suspendre l'accès au RPD du Client.

9 Responsabilité

9.1 Responsabilité de Gedia vis-à-

vis du Client

Gedia 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 de Gedia pour les engagements de Gedia vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

9.2 Responsabilité du Client vis-à-vis de Gedia

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Gedia 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.

Gedia 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.

9.3 Responsabilité entre Gedia et le Fournisseur

Gedia 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. Gedia est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations de Gedia vis-à-vis du Client.

9.4 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 de Gedia et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;

- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 1000 clients, alimentés par Gedia 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.

10 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 de Gedia en adressant un courrier directement à Gedia.

10.1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur.

Le Fournisseur transmet à Gedia la réclamation lorsqu'elle concerne Gedia, 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, Gedia procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

10.2 Réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence de Gedia 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

Gedia 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, Gedia 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 Gedia.

A l'issue de l'instruction, Gedia 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 Gedia 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.

10.3 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 de Gedia en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès de Gedia.

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

11 Révision du présent document

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