

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 ayants-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 réiliation du contrat avec l'ancien fournisseur.

- 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(s) 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'Utili-

sation 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 desdites 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 arrêteront 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 sept, cinquante (7,50) euros 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 deux (2) semaines 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 demie (1,5) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant des pénalités de retard ne pourra être inférieur à sept, cinquante (7,50) euros.

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.

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 1^{er} 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 originale 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 accepte d'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 amiables 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.



SCIC SA
Agréée Entreprise solidaire
10 rue Riquet
75019 Paris
Tél. 09 70 68 07 65 (N° Cristal - Appel non surtaxé)
Fax 01 78 94 83 99

www.enercoop.fr