

Conditions Générales du Contrat unique de fourniture d'énergie électrique réservé aux particuliers – tarif Basse Tension pour des puissances inférieures ou égales à 36 kVA

DEFINITIONS :

Client : personne ayant conclu avec le Fournisseur le présent Contrat Unique pour la fourniture de son lieu d'habitation

Contrat Unique de fourniture en énergie électrique : contrat entre le Fournisseur et le Client portant sur la fourniture d'électricité d'un ou plusieurs Sites et sur l'accès au réseau pour les dits Sites.

Il est composé de l'Offre acceptée par le Client, des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales ainsi que de l'annexe tarifaire et de la synthèse des dispositions générales d'accès au réseau.

Conditions Générales : les présentes

Conditions Particulières : document établi par le Fournisseur après acceptation de l'Offre par le Client et reprenant notamment tous les éléments figurant sur le bulletin de souscription. Elles sont transmises au Client, à sa demande, par voie électronique ou postale.

Coûts d'utilisation des réseaux : ensemble des coûts relatifs à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution et facturés par le Distributeur conformément à la décision tarifaire du ministre en charge de l'énergie en vigueur.

Dispositions Générales d'Accès au Réseau (DGAR) : les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, établies par le Distributeur et déclinées éventuellement selon le domaine de tension et la puissance souscrite.

Distributeur : gestionnaire du réseau de distribution au sens de la loi du 10 février 2000 sur lequel le site est raccordé.

Fournisseur : Proxelia – société par actions simplifiée au capital de 840.000 € - RCS Compiègne 493 170 252 – Siège social : 28 rue des Domeliers – 60205 Compiègne Cedex

Installations de comptage : sont composées des appareils de comptage, des coffrets ou armoires, des services auxiliaires, des transformateurs de tension et de courant, moyens d'accès au réseau de communication

Point de livraison : point physique pour le soutirage de l'électricité d'un Site

Offre : composée du bulletin de souscription et de tous les documents associés, et acceptée lorsque le bulletin est retourné signé par le Client au Fournisseur

Site : site de consommation visé dans l'Offre acceptée et figurant dans les Conditions Particulières du Contrat Unique

Tarifs réglementés : tarifs de vente de l'électricité fixés par les pouvoirs publics et appliqués par les opérateurs historiques.

Article 1 - Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet d'établir les conditions générales suivant lesquelles le Fournisseur permettra l'accès au réseau public de distribution et fournira au Client l'énergie électrique pour le ou les Sites visés dans le Contrat Unique.

Les Conditions Particulières, l'Offre de marché, son annexe tarifaire et la synthèse des dispositions générales de l'accès au réseau constituent avec les présentes Conditions Générales un ensemble indissociable : le Contrat unique de fourniture d'énergie électrique. En cas de contradiction entre les dispositions des Conditions Générales, celles de l'Offre et celles des Conditions Particulières, ces dernières prévaudront.

Il est précisé que le client peut bénéficier d'un retour au tarif réglementé chez son fournisseur historique en cas de résiliation de son contrat.

1.1 Principe du Contrat Unique

Le Contrat Unique de fourniture d'énergie électrique regroupe :

- la fourniture d'électricité proprement dite assurée par le Fournisseur et la prestation de responsable d'équilibre assurée par le Fournisseur ou un tiers désigné par lui ;
- la gestion de l'accès au réseau avec le Distributeur auquel chaque Site est raccordé, au nom et pour le compte du Client.

1.2 Fourniture d'électricité

Le Fournisseur s'engage à fournir au Client et le Client s'engage à acquérir exclusivement auprès du Fournisseur, conformément aux termes et conditions du Contrat Unique, l'ensemble de l'approvisionnement en électricité des Sites mentionnés dans le Contrat Unique.

Le Client s'interdit de revendre l'électricité ainsi fournie.

1.3 Gestion de l'accès au réseau

Le Fournisseur assurera au nom et pour le compte du Client la gestion de l'accès au Réseau pour les Sites mentionnés dans le Contrat Unique.

Cette gestion recouvre :

- la souscription du contrat d'accès au réseau au nom et pour le compte du client conformément aux modalités décrites à l'article 4 des présentes
- le paiement au Distributeur de l'acheminement au titre du contrat d'accès au réseau et sa facturation au Client sans frais (compris dans le prix global),
- à la demande du Client et dans le respect des règles des Dispositions Générales, les adaptations de la puissance souscrite et de l'option tarifaire,
- et plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du Distributeur sauf les demandes relevant des relations directes entre le Distributeur et le Client (cf articles 3 et 11)

1.4 Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Fournisseur pourra librement confier l'exécution de certaines tâches à des partenaires ou sous-traitants.

Article 2 - Entrée en vigueur – date d'effet – durée

2.1 Entrée en vigueur, date d'effet :

Le Client est engagé au titre du Contrat unique à compter de la date de signature par le Client de l'Offre acceptée, sans préjudice de l'exercice du droit de rétractation mentionné à l'article 2.3.

La date d'effet du contrat (début de fourniture) sera confirmée au Client dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de l'Offre acceptée et dépend des règles fixées par le Distributeur.

Dans l'hypothèse d'un changement de Fournisseur, le début de la Fourniture sera au plus tard 21 jours après la demande suivant la réception de l'Offre acceptée par le Fournisseur. Dans le cas d'une mise en service, le début de fourniture interviendra au jour de réalisation de l'intervention de mise en service par le Distributeur (avec ou sans déplacement suivant le cas, conformément aux procédures propres à chaque Distributeur).

Le début de fourniture est subordonné :

- Pour les clients raccordés à un Distributeur autre qu'EDF Réseau de distribution, à la signature préalable d'un contrat entre le Distributeur et le Fournisseur permettant la mise en œuvre du mécanisme du contrat unique
- à l'acceptation par le Fournisseur au moment de la réception de l'Offre
- à l'acceptation par le Distributeur du changement de Fournisseur et à la réalisation par le Distributeur de l'éventuelle intervention de mise en service
- à la transmission des éléments requis dans le bulletin de souscription signé

Cette date d'effet est précisée dans les Conditions Particulières.

2.2 Durée

Le Contrat unique est conclu pour une durée de 12 mois à compter de la date de début de fourniture.

Il se renouvellera par tacite reconduction à chaque date anniversaire pour une durée de 12 mois, à moins que l'une des Parties n'y renonce expressément par courrier simple adressé 45 jours calendaires avant la date d'échéance du contrat.

2.3 Existence d'un droit de rétractation en cas de vente à distance ou de démarchage

En application des articles L121-20 et L121-25 du code de la consommation, le Client ayant souscrit une Offre auprès du Fournisseur dans le cadre d'un démarchage à domicile ou d'une vente à distance bénéficie d'un droit de rétractation.

Ce droit de rétractation devra être exercé dans un délai de quatorze jours, à compter de la réception par le Client des Conditions Particulières du Contrat Unique. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client devra, dans ce délai, adresser une simple lettre au Fournisseur indiquant l'exercice du droit de rétractation.

Aucun frais et aucune pénalité ne seront facturés par le Fournisseur en cas d'exercice du droit de rétractation.

Toutefois en cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Article 3 – Relations entre le Client, le Distributeur et le Fournisseur

3.1 Les obligations respectives du Client, du Distributeur et du Fournisseur concernant l'accès et l'utilisation du réseau sont précisées dans les Dispositions Générales d'Accès au Réseau fixées par le Distributeur, qui sont disponibles auprès du Distributeur.

Sur simple demande du Client, le Fournisseur lui communiquera, dans les meilleurs délais, lesdites dispositions.

Une synthèse de ces dispositions, applicable au domaine Basse Tension pour des puissances inférieures ou égales à 36 kVA et établie par le Distributeur est annexée aux présentes et fait partie intégrante du Contrat Unique. Le Client déclare en accepter les termes.

Le Distributeur publie également un référentiel technique et éventuellement un référentiel clientèle, qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs du réseau public de distribution pour ce domaine de tension et ce niveau de puissance. Ce ou ces référentiels sont disponibles sur le site Internet du Distributeur (précisé dans les Conditions Particulières) ou sur demande auprès de celui-ci.

Les interventions techniques pouvant être réalisées par le Distributeur à la demande du Client ainsi que les tarifs applicables sont définis dans le catalogue des prestations établi par le Distributeur et disponible sur le site Internet de celui-ci (précisé dans les Conditions Particulières). Sur simple demande du Client, le Fournisseur pourra lui communiquer tout ou partie du catalogue des prestations.

3.2 Le Client, ou le cas échéant le propriétaire du Site, signera directement avec le Distributeur les éventuelles conventions distinctes de raccordement et d'exploitation pour l'établissement ou la modification des ouvrages de raccordement

Article 4 - Comptage

4.1 Le comptage de la livraison d'électricité aux Sites est effectué par le Distributeur au moyen des appareils de comptage présents sur le Site.

Le Client accepte que le Distributeur transmette au Fournisseur l'intégralité des données issues de ce système de comptage.

Le Client mandate le Fournisseur ou tout tiers désigné par ce dernier pour obtenir l'ensemble des informations relatives à la composition du comptage.

4.2 Le Fournisseur pourra néanmoins, de sa propre initiative ou à la demande du Client, installer les appareils de comptage qu'il estime adéquats pour contrôler l'exactitude des indications données par les appareils de comptage du Distributeur, notamment pour répondre à des besoins de maîtrise de la consommation.

Dans ce cas, les parties conviendront ensemble des modalités techniques et financières d'une telle installation qui sera à la charge de la partie qui la demande.

4.3 Le Client devra conformément aux Dispositions Générales d'Accès au Réseau laisser tout accès à ces installations de comptage au Distributeur, en particulier à minima une fois par an pour les relève.

4.4 Les index de démarrage du contrat seront ceux transmis par le Distributeur.

En cas de changement de Fournisseur, le Client a la possibilité de transmettre l'auto-relève du compteur au jour de l'acceptation de l'offre. L'auto-relève sera transmise au Distributeur qui pourra l'utiliser pour estimer les index de démarrage.

En aucun cas le Fournisseur ne s'engage à facturer sur base de l'auto-relève et ne pourra être tenu pour responsable en cas de divergence entre les index de démarrage calculés par le Distributeur et les index figurant sur le compteur.

Article 5 - Souscription et gestion du contrat d'accès au réseau

5.1 Pour chaque Point de livraison, le Fournisseur souscrit pour le compte du Client auprès du Distributeur une puissance et une option tarifaire, conformément aux tarifs d'utilisation des réseaux en vigueur. La puissance souscrite et l'option tarifaire sont déterminées en fonction des données techniques et des données de consommation qui sont communiquées au Fournisseur par le Client.

Lors d'un changement de Fournisseur, le Fournisseur reconduira la puissance souscrite et l'option tarifaire en vigueur avant le début de la fourniture.

Lors d'une mise en service d'un point de Livraison, le Fournisseur fixera en concertation avec le Client la puissance à souscrire et l'option tarifaire à choisir.

5.2 La puissance souscrite et l'option tarifaire choisies pour le compte du Client figurent dans les Conditions Particulières du Contrat Unique et le Client déclare les accepter.

En aucun cas la responsabilité du Fournisseur ne pourra être mise en cause du fait de la souscription de la puissance ou de l'option tarifaire. A la demande du Client, le Fournisseur pourra à titre purement informatif lui donner des renseignements pour vérifier l'adéquation de la puissance et de l'option tarifaire souscrite par rapport à son mode de consommation.

5.3 Une modification des puissances souscrites ou de l'option tarifaire peut être demandée par le Client au Fournisseur qui se chargera des démarches auprès du Distributeur.

Les possibilités de modifications successives de puissance souscrite sont définies par le Distributeur et sont notamment soumises à des frais spécifiques qui sont facturés conformément à son catalogue des prestations par le Distributeur et intégralement répercutés au Client.

La modification de l'option tarifaire est soumise à des conditions spécifiques précisées dans les tarifs d'utilisation des réseaux. Le Distributeur n'acceptera la modification de l'option tarifaire que si ces conditions sont respectées à la date de la demande du Client. Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable d'un refus du Distributeur. Tous les coûts facturés par le Distributeur conformément au catalogue des prestations seront intégralement répercutés au Client.

A compter de la date effective du changement de puissance ou d'option tarifaire, le Contrat unique se poursuivra pour la durée restant à courir aux conditions tarifaires en vigueur chez le Fournisseur au jour de la demande formulée par le Client et correspondant aux nouvelles caractéristiques du Contrat.

Article 6 - Prix

Le prix applicable au contrat figure dans les Conditions Particulières du Contrat Unique et correspond au prix de la grille tarifaire figurant dans l'Offre acceptée. Il est ferme et applicable pendant 12 mois à compter du début de la fourniture, sauf dans les cas décrits à l'article 6.3.

Le prix applicable est un prix non réglementé. En application de la loi n° 2005-781 du 13 Juillet 2005 modifiée par la loi 2010-1488 du 7 Décembre 2010, le Client peut à nouveau bénéficier pour le Site des tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics sous réserve d'en faire la demande à l'opérateur historique.

Le prix se décompose en une part fixe, « l'abonnement », et une part variable qui dépend de la consommation. Le montant de chacune des composantes du prix dépend de la puissance souscrite et de l'option tarifaire choisie.

Le prix peut être modifié selon les conditions définies à l'article 6.3.

Le Fournisseur s'engage à ce que le prix Hors Taxes applicable au client, hors le cas des offres portant sur de l'énergie renouvelable, soit toujours inférieur au prix Hors Taxes applicable dans le cadre des Tarifs réglementés en vigueur au jour de la fixation des

nouvelles conditions tarifaires, pour un site ayant les mêmes caractéristiques. Le présent article n'est pas applicable aux offres portant sur des énergies renouvelables.

6.1 Le prix HT mentionné dans les Conditions Particulières du Contrat Unique comprend :

- la fourniture d'énergie électrique
- les Coûts d'utilisation des Réseaux facturés par le Distributeur au Fournisseur

Le prix TTC mentionné dans les Conditions Particulières du Contrat unique correspond au prix HT auquel sont ajoutés :

- la contribution aux charges du service public de l'électricité en vigueur
- la contribution sur les prestations de transport et de distribution de l'électricité (CTA)
- les taxes locales calculées sur base des taux en vigueur dans la commune et le département du Client (qui figureront sur la première facture).
- la TVA

Le prix TTC figurant dans les Conditions Particulières pourra différer du prix annoncé dans la grille tarifaire, compte-tenu de l'application du taux de taxe locale effectif en lieu et place d'un taux de taxe locale maximum.

6.2 Le prix ne comprend pas :

Les interventions et prestations spécifiques réalisées par le Distributeur à la demande du Client. Les tarifs de ces prestations sont disponibles sur demande auprès du Fournisseur ou du Distributeur et sur le site de ce dernier.

Tous ces éléments sont à la charge du Client et toute modification sera appliquée dès son entrée en vigueur.

6.3 Evolution des conditions tarifaires :

➤ En cours de Contrat :

Le prix applicable pourra être modifié en cours d'exécution du Contrat dans les hypothèses suivantes :

- en cas de modification de puissance souscrite ou de l'option tarifaire : cf article 5-3
- en cas de modification des Coûts d'utilisation des réseaux fixés par les pouvoirs publics : le Fournisseur se réserve la possibilité de modifier la grille tarifaire applicable au Contrat Unique. L'absence de réponse du Client dans un délai de 60 jours à compter de la communication des nouvelles conditions tarifaires entraînera leur application à la date envisagée.

Néanmoins, en cas de refus des modifications, le Client pourra résilier son contrat sans pénalité en adressant un courrier simple dans le délai maximal de trois mois à compter de la réception de la proposition de modification.

- en cas de modification des taxes ou contributions en vigueur : la modification s'effectuera de plein droit à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation.

➤ à la date anniversaire du Contrat :

Le Fournisseur peut décider d'appliquer de nouvelles conditions tarifaires pour la période de reconduction du Contrat.

Les nouvelles conditions tarifaires, applicables pendant 12 mois à compter de la date anniversaire, seront communiquées au Client au moins 60 jours calendaires avant la date anniversaire du Contrat. Une mention sur la facture ou une lettre adressée au client vaudra communication valable de l'évolution tarifaire.

L'absence de réponse du Client dans un délai de 60 jours à compter de la communication des nouvelles conditions tarifaires entraînera leur application à la date anniversaire.

Néanmoins, en cas de refus des modifications, le Client pourra résilier son contrat sans pénalité en adressant un courrier simple dans le délai maximal de trois mois à compter de la réception de la proposition de modification.

6.4 Offre AlpEnergie certifiée d'origine 100 % renouvelable

Le Fournisseur s'engage, pour tout contrat AlpEnergie, à injecter sur le réseau un volume d'énergie correspondant à la consommation du client et certifiée d'origine 100 % renouvelable.

L'origine 100 % renouvelable est garantie par l'organisme de certification indépendant TÜV Süddeutschland Industrie Service GmbH.

Le Fournisseur s'engage à reverser 5,30 € par MWh consommé par le Client dans un fonds « AlpEnergie », destiné à financer la recherche, le développement et la construction de moyens de production d'énergie renouvelable et notamment l'éolien, le solaire et la petite hydraulique.

Article 7 - Facturation et paiement

7.1 Les modalités de facturation diffèrent selon le mode de paiement choisi par le Client dans l'Offre acceptée et mentionné dans les conditions particulières :

- en cas de choix du Client pour la mensualisation par prélèvement automatique,

le Fournisseur prélèvera mensuellement un montant fixe correspondant aux prestations réalisées en application du Contrat unique. Ce montant mensuel fixe sera fixé dans un échéancier transmis par le Fournisseur au début de chaque année contractuelle. Cet échéancier se basera sur une estimation de la consommation annuelle, échelonnée sur 10 mois. Cette estimation sera basée sur l'historique de consommation du client ou d'une moyenne de consommation en cas d'historique non fourni.

En cours de contrat, le Fournisseur se réserve la possibilité d'ajuster l'échéancier pour les mois restant avant l'échéance du contrat, si la consommation constatée lors des relevés

éventuellement effectués par le Distributeur diffère sensiblement de l'estimation initiale. Le Fournisseur en informera le Client par écrit par tout moyen à sa convenance l'ajustement prenant effet un mois après l'information du Client sauf refus exprimé par ce dernier par tout moyen écrit à sa convenance.

Les interventions et prestations spécifiques réalisées par le Distributeur seront facturées en sus du montant mensuel fixe.

A réception d'un relevé cyclique de consommation réelle réalisé par le Distributeur, le Fournisseur pourra adresser au Client une facture tenant compte de cette relève réelle.

A l'échéance du contrat, une facture de régularisation sera établie, en utilisant les données transmises par le Distributeur, estimées ou réelles, ou à défaut sur base d'une estimation réalisée par le Fournisseur.

Le Client, ou la personne désignée par lui et mentionnée aux Conditions Particulières du Contrat unique, règlera ses échéances par prélèvement automatique à la date mentionnée dans le Contrat (ou si ce jour n'est pas un jour ouvré, le jour ouvré suivant). A cet effet, le Client transmettra au Fournisseur l'autorisation de prélèvement dûment complétée et accompagnée d'un relevé d'identité bancaire.

La notification préalable de chaque prélèvement sera portée sur les factures et/ou échéancier de prélèvement.

Toute demande de révocation ou de modification du périmètre de mandat de prélèvement SEPA doit être effectué auprès de Proxelia par écrit en précisant notamment la Référence Unique de Mandat (RUM) concernée ainsi que la référence du/des contrats impactés. Si le client révoque son mandat de prélèvement sans en fournir un nouveau qui permette à Proxelia de procéder aux prélèvements, le paiement par chèque, espèces ou Carte Bleue devient le mode de paiement par défaut.

- en cas de choix du Client pour le paiement par chèque, carte bleue (via notre espace sécurisé www.proxelia.fr), virement le Fournisseur adressera une facture à réception des données de consommation, réelles ou estimées, transmises par le Distributeur. La fréquence de facturation variera en fonction des Distributeurs.

Les interventions et prestations spécifiques réalisées par le Distributeur seront facturées en sus du montant facturé au titre de la fourniture et de l'accès au réseau.

A l'échéance du contrat, une facture de régularisation sera établie, en utilisant les données transmises par le Distributeur, estimées ou réelles, ou à défaut sur base d'une estimation réalisée par le Fournisseur.

Le Client, ou la personne désignée par lui et mentionnée aux Conditions Particulières du Contrat Unique, règlera ses factures en adressant son règlement par chèque à la date et à l'adresse indiquées sur la facture.

7.2 En cas de mandatement d'une personne tiers pour le paiement des factures dans l'Offre acceptée et dans les Conditions Particulières du contrat unique, au nom et pour le compte du Client, le Client demeure redevable du paiement vis-à-vis du Fournisseur. En cas de non-paiement par le mandataire désigné, le Fournisseur réclamera le paiement des factures directement au Client selon les modalités décrites à l'article 8.

7.3 Toute somme non réglée au Fournisseur au titre du présent Contrat à sa date normale d'exigibilité portera intérêt à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de paiement effectif.

7.4 Les frais liés au non paiement à la date normale d'exigibilité correspondant aux frais supportés pour un rejet de prélèvement ou de chèque, seront refacturés au Client. Après 2 rejets de prélèvements sur une période annuelle, le client se verra refuser ce mode de paiement et devra régler ses factures par chèque ou Carte Bleue.

7.5 Proxelia s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai maximum de deux mois du fait ou de la demande du client, sauf si celui-ci est inférieur à 25€, dans ce cas cette somme sera déduite de la prochaine facture. En cas de résiliation à l'initiative du client, ce délai est de 15 jours après émission de la facture de clôture. En cas de non-respect par Proxelia de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué à la créance

Article 8 - Conséquences en cas de non paiement

En cas de non-paiement à la date d'exigibilité de la facture, le Fournisseur peut mettre en demeure le Client par lettre recommandée avec accusé de réception, en lui signifiant qu'à défaut de paiement dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la lettre, il se réserve le droit de réduire la fourniture de l'énergie au Client.

Le Fournisseur pourra demander la suspension de l'accès au réseau puis la résiliation du Contrat selon les conditions fixées par les textes applicables, notamment l'article L115-3 du code de l'action sociale.

Tous les frais facturés par le Distributeur dans le cadre de la procédure d'impayés (frais de réduction de puissance, frais de coupure), figurant dans le catalogue des prestations du Distributeur, seront entièrement refacturés au Client.

Article 9 – Résiliation

9.1 Le Fournisseur peut résilier de manière anticipée le Contrat Unique :

- dans les hypothèses expressément prévues dans les présentes Conditions Générales et notamment les articles 8, et 12

- en cas de manquement par le Client à une obligation à sa charge en vertu du Contrat Unique, si le Client n'a pas remédié à ce manquement dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la réception d'une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception indiquant l'intention d'exercer la présente clause et restée sans effet.
- En cas de résiliation du contrat entre le GRD et le Fournisseur permettant la mise en œuvre du mécanisme du contrat unique.

9.2 Le Client peut résilier à tout moment le présent Contrat.

En cas de changement de Fournisseur, le Contrat Unique est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du Contrat chez le nouveau Fournisseur. Le Client pourra informer le Fournisseur du changement de Fournisseur par tout moyen à sa convenance.

En cas de résiliation à la demande du Client autre qu'un changement de fournisseur, pour cause de déménagement ou autre, la résiliation faite selon les modalités décrites au 9.3 prendra effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur. Une facture de résiliation sera transmise au maximum 4 semaines à compter de cette notification. Le remboursement éventuel sera réalisé 2 semaines après l'émission de la facture.

9.3 Modalités de résiliation

La Partie souhaitant résilier de manière anticipée le Contrat Unique, hors cas du changement de fournisseur, devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Fournisseur refacturera strictement au Client le cas échéant les frais perçus par le Distributeur au titre de la résiliation et figurant dans le catalogue des prestations du Distributeur.

La facture de résiliation sera effectuée soit :

- sur la base d'une relève effectuée par le GRD
- index relevé par le client et contrôlé par le fournisseur
-

Article 10 - Dispositif d'aide aux Clients les plus démunis

Les personnes physiques, dont les ressources annuelles du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret, peuvent bénéficier sur leur demande et pour leur résidence principale, de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité.

La fourniture à ce tarif est assurée par le fournisseur dans le cadre du décret du 12 avril 2013. En cas de possibilité pour le Client de bénéficier de cette tarification spéciale, le tarif sera appliqué.

Article 11 - Responsabilités

11.1 Responsabilité du Fournisseur vis-à-vis du Client :

Le Fournisseur est responsable des obligations mises à sa charge dans le présent Contrat unique.

En aucun cas le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable pour tout dommage qui est la conséquence directe ou indirecte d'une défaillance des distributeurs dans l'exécution de leurs missions ou en cas de dommage subi par le Client en raison d'une utilisation non conforme des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

11.2 Responsabilité du Client

Le Client est responsable vis-à-vis du Fournisseur des obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat Unique.

Il engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution. Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque, ainsi qu'au Distributeur.

11.3 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

11.3.1 Le Distributeur est responsable de l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de livraison et de la qualité et de la continuité de la fourniture conformément aux Dispositions Générales. A cet effet, le Distributeur assure l'ensemble des interventions techniques nécessaires.

Le Distributeur s'engage vis-à-vis du Client à garantir notamment certains standards de qualité et de continuité et à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements (voir synthèse)

Le Fournisseur assure le recueil de l'ensemble des demandes et réclamations des clients relatives à l'accès au réseau et transmet, le cas échéant, ces demandes et réclamations au Distributeur.

11.3.2 Toutefois, le Client pourra s'adresser directement au Distributeur et le Distributeur pourra être amené à intervenir directement auprès du Client dans les cas spécifiés dans les Dispositions Générales et notamment pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement, et le dépannage des Installations de comptage.

Le Distributeur assure l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage. Le numéro de téléphone de dépannage du Distributeur est indiqué sur les factures adressées par le Fournisseur et dans les Conditions Particulières.

11.3.3 Le Distributeur est directement responsable vis-à-vis du Client en cas de non respect des engagements mis à sa charge selon les termes des Dispositions Générales.

Le Client pourra agir directement contre le Distributeur ; avant toute action contentieuse, le Client s'engage à suivre la procédure de traitement des demandes d'indemnisation

relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, prévue dans les Dispositions Générales et figurant dans la synthèse des Dispositions Générales.

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable pour tout dommage qui est la suite directe ou indirecte d'une interruption ou d'une non-conformité de l'alimentation des Sites en électricité (en quantité ou en qualité), et ce quelle qu'en soit la cause.

Article 12 - Force majeure

Une Partie n'est pas tenue pour responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations lorsque cette inexécution a pour cause la survenance d'un événement de force majeure. Les obligations contractuelles des Parties, à l'exception de celle de confidentialité, sont alors suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

La Partie qui désire invoquer l'événement de force majeure informe l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les meilleurs délais, de la nature de l'événement de force majeure invoqué et de sa durée probable.

Toute Partie qui évoque un événement de force majeure a l'obligation de mettre en œuvre les moyens raisonnables dont elle dispose pour en limiter sa portée et sa durée.

Si un événement de force majeure a une durée supérieure à 60 jours calendaires, chacune des Parties peut résilier le Contrat unique, sans qu'il résulte un quelconque droit à indemnité pour l'autre Partie, selon les modalités prévues à l'article 10 des présentes.

Article 13 - Cession du contrat

Le Client, s'il souhaite céder tout ou partie du Contrat unique devra obtenir l'accord préalable et écrit du Fournisseur, qui ne pourra le refuser que pour un juste motif.

Le Fournisseur pourra céder à la personne de son choix le présent contrat, le cessionnaire reprenant à sa charge l'ensemble des droits et obligations issus du présent Contrat. Le Fournisseur informera le Client par tout moyen à sa convenance. En cas de refus de la cession, le Client pourra résilier son contrat sans pénalité en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximal de trois mois à compter de la réception de l'information de la cession.

Article 14 - Confidentialité

Les Parties considèrent le contenu du Contrat unique ainsi que toute information qu'une Partie communique à l'autre à l'occasion de la négociation, de la conclusion, de l'exécution et de la fin du Contrat unique, comme étant de nature confidentielle.

Article 15 – Accès aux fichiers informatisés

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client a un droit d'accès aux informations le concernant collectées par le Fournisseur et le Distributeur.

Le Client peut demander au Fournisseur ou au Distributeur une copie de ces informations. Si les informations le concernant sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, le Client peut demander leur rectification auprès du Fournisseur.

Article 16 – Evolution des conditions générales

Le Fournisseur peut modifier les présentes Conditions Générales.

Ces modifications seront applicables au Contrat unique en cours sous réserve d'avoir été communiquées au préalable par voie postale (mention sur la facture, courrier) ou par voie électronique à la demande du Client, au moins un mois avant la date d'application envisagée.

L'absence de réponse du Client dans un délai de un mois à compter de la communication des nouvelles Conditions Générales entraînera leur application à la date envisagée.

Néanmoins, en cas de refus des modifications, le Client pourra résilier son contrat sans pénalité en adressant un courrier simple dans le délai maximal de trois mois à compter de la réception de la proposition de modification.

Article 17 – Règlement des litiges

Sans préjudice pour le client de la possibilité de saisir directement les tribunaux, tout différent relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat unique doit faire l'objet d'une réclamation écrite auprès du Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Proxelia s'engage à répondre dans un délai d'un mois. Le client peut saisir directement le directeur Général s'il n'obtient pas de réponse à sa première réclamation, qui s'engage à répondre sous un délai maximum d'un mois.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour résoudre le différend. En cas de maintien d'un désaccord à l'expiration d'un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur, le différend sera réglé par les juridictions civiles compétentes, ou le cas échéant, par la Commission de Régulation de l'Energie si celle-ci est compétente.

De plus le médiateur national de l'énergie, visé à l'article 43-1 de la loi 2000-108 du 10 février 2000, peut être saisi par le Client le cas échéant, selon les modalités définies par décret sur www.mediateur-energie.fr.

Article 18 : Divers

18.1 En cas de nullité, d'illégalité ou d'invalidité d'une stipulation du Contrat unique, les Parties s'efforceront de remplacer cette clause par une clause valable et ayant un effet

équivalent. Les autres stipulations du Contrat unique ne seront pas affectées par ce changement, resteront en vigueur et produiront leurs effets de façon pleine et entière.

18.2 Le présent Contrat se substitue à tous documents préalablement échangés entre les Parties relatifs aux matières traitées par le présent Contrat.

18.3 Les coordonnées du Client et du Fournisseur sont indiquées dans le bulletin de souscription. Tout changement ne sera opposable à l'autre Partie qu'à l'expiration d'un délai de quinze jours calendaires à compter de la réception d'une lettre désignant ses nouvelles coordonnées.

18.4 Chaque Partie s'engage à mettre à disposition de l'autre toute information nécessaire à la bonne exécution du présent Contrat.

Article 19 : Coordonnées utiles

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur de l'énergie à l'adresse suivante :

www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/electricite-et-gaz-naturel

Le client peut accéder à des informations sur ses démarches et sur ses droits sur le site d'information des pouvoirs publics : <http://www.energie-info.fr>

Le client peut accéder à des informations et des solutions pour réduire sa consommation d'énergie à l'adresse suivante : <http://www.ecocitoyens.ademe.fr>

[Pour information, le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site \[bloctel.gouv.fr\]\(http://bloctel.gouv.fr\).](http://www.ecocitoyens.ademe.fr)