

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS RACCORDES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Version 102022

PREAMBULE

Les CGV (telle que cette notion est définie ci-après) sont conclues entre le Client (telle que cette notion est définie ci-après) et DYNEFF, Société par Actions Simplifiée au capital de 20 000 000 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 305 800 997 dont le siège est situé au 1300 avenue Albert Einstein – Stratégie Concept Bât 4 - 34000 Montpellier, qui est fournisseur d'électricité en France conformément notamment aux articles L. 333-1 et suivants et aux articles R. 333-1 à R. 333-16 du Code de l'Energie relatifs à l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente (ci-après DYNEFF ou le Fournisseur).

DYNEFF propose un contrat unique de fourniture d'électricité et d'utilisation du réseau public d'électricité. Cette offre est réservée aux clients situés en France métropolitaine continentale et raccordés au réseau public de distribution d'Enedis.

DEFINITIONS

Auto-relevé : à défaut de compteur télé-relevé, il s'agit de la transmission par le Client à DYNEFF de l'index de son compteur, lors de l'adhésion, de l'établissement de la facture ou de la résiliation.

Chèque énergie : dispositif qui remplace les tarifs sociaux de l'énergie depuis le 1^{er} janvier 2018 et prenant la forme d'une aide attribuée sous conditions de ressources, pour le paiement des factures d'énergie du Client.

Client(s) : toute personne physique ou morale, consommateur final d'électricité qui souscrit un Contrat auprès de DYNEFF et dont l'identité est renseignée dans les CPV.

Client(s) Consommateur(s) : toute personne physique qui agit en dehors de toute activité professionnelle pour se procurer ou utiliser un produit afin de satisfaire ses besoins personnels ou familiaux.

Client(s) Professionnel(s) : toute personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Conditions Particulières de Vente (CPV ou Conditions Particulières) : document contractuel signé par le Client dans lequel figurent les conditions particulières convenues entre DYNEFF et le Client. Les CPV prévalent sur les CGV.

Catalogue des Prestations du Distributeur (CPD) : liste des prestations techniques du Distributeur disponible sur son site internet ou sur demande auprès de DYNEFF. Dans le cadre du Contrat, les prestations sont demandées par DYNEFF au Distributeur pour le compte du Client et facturées par DYNEFF au Client.

Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) : 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.

Conditions de distribution : désigne les conditions d'accès au réseau de distribution telles que définies par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat et lie le Client au GRD.

Conditions Générales de Vente (CGV) : le présent document et ses éventuelles annexes.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre DYNEFF et le Distributeur au bénéfice du Client et relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

Contrat ou Contrat Unique : contrat de fourniture d'électricité et d'utilisation du réseau public d'électricité est constitué des présentes Conditions Générales de Vente, des Conditions Particulières de Vente et des Conditions de distribution.

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 Distributeur.

Donnée(s) personnelle(s) : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un nom, un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Electricité : désigne l'énergie répondant aux prescriptions réglementaires en vigueur.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) ou Distributeur : désigne l'exploitant du Réseau de distribution d'Electricité où est situé le PDL, à savoir la société ENEDIS SA (RCS Nanterre 444 608 442), joignable par courrier au 34 Place des Corolles, 92079 Paris-La Défense, ou par courriel à l'adresse e-mail contact@enedis.fr. Le Distributeur est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du Réseau dans sa zone de desserte. Il représente le cocontractant du Client au titre des Conditions de distribution pour un PDL raccordé au Réseau de distribution.

Installation intérieure : ensemble des installations et ouvrages situés en aval du PDL.

kWh : Unité de mesure correspondant à la quantité d'énergie consommée.

kWh Heures Creuses (ou HC) : la quantité d'énergie consommée sur la période défini HC. Sans communication particulière les HC considérées sont celle du GRD.

kWh Heures Pleines (ou HP) : la quantité d'énergie consommée sur la période défini HP par le GRD. Sans communication particulière les HP considérées sont celle du GRD. Les 16h pleines / jours sont les heures non concernées par les HC.

Montant Fixe ou Abonnement : composante du prix indépendante des quantités d'électricité consommée, exprimée en euros par mois (€/mois).

Montant Variable : composante du prix dépendante des quantités d'électricité consommées, exprimée en euros par kilowattheure (€/kWh).

Offre : désigne l'offre commerciale de fourniture d'Electricité proposée par le Fournisseur à ses Clients.

Partie(s) : le Client et/ou DYNEFF.

Point de Livraison (PDL) : point physique où l'Electricité est soutirée du Réseau encore appelé point de connexion à la section 1.10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'Electricité. Le PDL est précisé dans les CPV. Il est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec un point de comptage et la limite de propriété.

Puissance Souscrite : puissance maximale pouvant être appelée par le Client à son Point de Livraison. Celle-ci est exprimée en kilovoltampère (kVA) ou en kilowatt (kW).

Réseau Public de Distribution ou Réseau (RPD) : ensemble des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'Electricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur.

Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) : contribution versée par le Client via DYNEFF au Distributeur pour l'entretien et l'exploitation du réseau d'électricité ; cette contribution – composée d'un Montant Fixe et d'un Montant Variable – est fixée par la Commission de Régulation de l'Energie.

Article 1. OBJET DES CGV

Les CGV ont pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles le Fournisseur fournit au Client de l'Electricité.

Aux termes des CGV, DYNEFF s'engage, selon les conditions et modalités ci-après :

- À fournir l'Electricité nécessaire à l'alimentation de l'Installation Intérieure du Client au PDL désigné dans les CPV,
- À permettre au Client d'utiliser le RPD en assurant les démarches nécessaires auprès du Distributeur.

En contrepartie, le Client s'engage à régler les montants dus selon les modalités de facturation et de règlement fixées par les CPV.

1.1. Fourniture d'Electricité

DYNEFF s'engage à fournir l'Electricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client au PDL, dans la stricte limite de la Puissance Souscrite, et désignée dans les CPV ainsi qu'à injecter sur le Réseau les quantités d'Electricité correspondantes.

1.2. Utilisation du Réseau Public de Distribution

DYNEFF s'engage à conclure un contrat GRD-F pour utiliser le RPD pour le compte du Client.

DYNEFF informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte du Distributeur et refacture au Client pour le compte du Distributeur l'utilisation du RPD en application du TURPE en vigueur.

La synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD (Synthèse DGARD) est disponible sur le site internet de DYNEFF ou sur simple demande.

DYNEFF conseille le Client sur la puissance à souscrire. *In fine*, le Client peut demander la modification de la puissance souscrite, à ses frais, par simple demande écrite adressée à DYNEFF.

Les prestations facturées à DYNEFF par le Distributeur sont refacturées au Client de façon transparente et sans commission. DYNEFF prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du Distributeur, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le Distributeur et le Client (définies à l'article 1.4 de la Synthèse DGARD).

La liste des prestations techniques et de leurs tarifs est disponible dans le Catalogue des Prestations.

Article 2. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Le Fournisseur porte à la connaissance du Client Consommateur, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à ce dernier, conformément à l'article L. 224-3 du Code de la consommation.

Article 3. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR, PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

3.1. Souscription

Le Client peut solliciter la souscription d'un Contrat en contactant le Fournisseur par téléphone, par courrier postal ou électronique. Il peut également souscrire en ligne sur le site du Fournisseur ou tout autre site partenaire proposant l'Offre du Fournisseur, suite à un démarchage téléphonique ou hors établissement.

Dans tous les cas, les informations relatives aux caractéristiques du Contrat seront confirmées au Client par écrit ou tout autre support durable, conformément à l'article L. 221-13 du Code de la consommation.

3.2. Date d'entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature par le Client et par DYNEFF des CPV.

3.3. Date prévisionnelle de fourniture

En cas de changement de fournisseur, la fourniture d'Électricité par DYNEFF débutera, sauf mention contraire dans les CPV, dans un délai compris entre cinq (5) et vingt-et-un (21) jours, sans préjudice de l'application du droit de rétractation dont dispose le Client Consommateur.

En cas de première mise en service d'un PDL, celle-ci est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement ou de branchement.

Dans tous les cas, à défaut de compteur télé-relevé, DYNEFF incite le Client à lui transmettre un Auto-relevé avec ses CPV.

3.4. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée (sauf mention contraire dans les CPV).

3.5. Cas particulier d'un Contrat à durée déterminée

Dans le cas où le Contrat est conclu pour une durée déterminée, celle-ci sera précisée dans les CPV. Avant le terme du Contrat, DYNEFF adressera un avenant au Client avec les nouvelles conditions tarifaires. Dès réception de l'avenant signé par le Client, le Contrat sera renouvelé tacitement, pour une durée identique, à ces nouvelles conditions.

Article 4. DROIT DE RETRACTATION ET RESILIATION

4.1. Droit de rétractation (disposition applicable uniquement aux Clients Consommateurs)

En cas de souscription à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client bénéficie d'un droit de

rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe DYNEFF de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant expiration du délai de rétractation par courrier ou par courriel à l'adresse serviceclient@dyneff.fr.

Lorsque le Client souhaite bénéficier d'une fourniture d'Électricité avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse à DYNEFF. Dans ce cas, si le Client exerce malgré tout son droit de rétractation, il est redevable du montant de l'Abonnement, du Montant Variable correspond à l'Électricité consommée jusqu'à la date de fin du Contrat, ainsi que de l'ensemble des frais facturés par le Distributeur.

4.2. Résiliation

4.2.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité (sauf mention contraire dans les CPV).

Lorsque le Client est raccordé en basse tension (puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA), il conserve la possibilité de bénéficier d'un Contrat aux tarifs réglementés de vente applicables aux Clients tels que mentionnés dans l'article L. 337-1 et L. 337-7 du Code de l'énergie, hors tarifs spéciaux et en extinction, en faisant la demande selon les dispositions de l'article L. 337-7 du Code de l'énergie.

La résiliation du Contrat s'effectue par courrier ou par courriel à l'adresse serviceclient@dyneff.fr. Pour toute résiliation par le Client, en cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client ou au plus tard 30 (trente) jours à compter de la notification de la résiliation à DYNEFF, idéalement accompagné d'un Auto-relevé.

4.2.2. Résiliation à l'initiative de DYNEFF

En l'absence de paiement des factures par le Client dans les délais prévus au Contrat, DYNEFF pourra procéder à la réduction ou à l'interruption de fourniture selon les conditions prévues à l'article 9.3 des présentes CGV.

Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

En l'absence de paiement d'une ou plusieurs factures par le Client dans les délais prévus au Contrat, DYNEFF aura la faculté de résilier le Contrat.

Dyneff notifiera au Client par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) le manquement au paiement de la facture dans les délais prévus à l'article 9.3 des CGV. Le Client disposera de dix (10) jours calendaires à compter de la date de réception de la LRAR pour y remédier. A l'issue de ce délai le Contrat pourra être résilié par Dyneff.

En cas de résiliation du Contrat pour manquement du Client Professionnel au paiement d'une ou plusieurs factures, ce dernier sera tenu de payer les frais de résiliation prévues dans les CPV.

Article 5. PRIX

5.1. Structure tarifaire

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé dans les CPV. Il ne s'agit pas d'un tarif réglementé de vente (TRV) mais d'une offre de marché.

Il est constitué par :

- Une Part Fourniture, constituée d'un Montant Fixe mensuel et d'un Montant Variable en fonction de la quantité d'énergie électrique consommée réelle ou estimée ;
- Une Part Acheminement, constituée d'un Montant Fixe mensuel (en fonction, entre autres, de la Puissance Souscrite) et d'un Montant Variable en fonction de la quantité d'énergie électrique consommée réelle ou estimée.

Pour les Clients équipés d'un compteur dont la puissance est inférieure ou égale à 36kVa, le Montant Fixe de la Part Fourniture et le Montant Fixe de la Part Acheminement sont regroupés dans la ligne Abonnement.

5.2. Révision des prix

Hors mention expresse dans les CPV, le prix de la Part Fourniture peut évoluer, en cours d'exécution du Contrat. Dans ce cas, DYNEFF communique au Client sa nouvelle grille tarifaire au moins un (1) mois avant son application par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale. A date de réception de ce courrier, le Client peut résilier le Contrat sans pénalité.

Le prix de la Part Acheminement est indexé sur le TURPE, fixé par les pouvoirs publics, et évolue dès leur application par le Distributeur.

Les prix détaillés dans les CPV s'entendent hors toutes taxes, impôts et contributions. Ils sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes ou contributions de toute nature, dus par DYNEFF en sa qualité de fournisseur d'électricité en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur.

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts ou contributions sera applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution, dès leur entrée en vigueur après information du Client.

En cas d'évolution législative ou réglementaire, conduisant à la modification, à la création ou à la suppression de toutes taxes, impôts, contributions dont DYNEFF serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, DYNEFF pourra de plein droit répercuter cette modification dans la facture du Client. Sont notamment visées les dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie), au mécanisme de capacité ou encore au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH).

5.3. Certificats d'Économie d'Énergie (Clients Professionnels)

Selon les articles L. 221-1 et L. 221-1-1 du Code de l'énergie, si le code NAF du ou des PDL du Client Professionnel impose à DYNEFF l'obligation de produire des Certificats d'Économie d'Énergie (ci-après « CEE ») générés par la fourniture du Client, alors la charge générée par le dispositif des CEE sera définie aux Conditions Particulières pour les compteurs dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Ce montant est variable en fonction de l'évolution du marché et dans l'hypothèse où le dispositif des CEE serait révisé par une loi ou un règlement, cette modification serait applicable de plein droit au Contrat dès son entrée en vigueur.

5.4 Garanties d'Origine

Les garanties d'origine permettent de certifier qu'une énergie est produite à partir de sources renouvelables telles que définies à l'article L.211-2 du Code de l'énergie.

Conformément à l'article L.314-14 du Code de l'Énergie, pour chaque MWh (1000 kWh) consommé par un Client ayant souscrit à une offre « verte » une garantie d'origine est émise pour le Fournisseur d'énergie. La quantité de garanties d'origines achetées par le Fournisseur Dyneff est proportionnelle à la consommation de ses clients.

Le coût en €/MWh appliqué aux consommations est inclus dans le prix de l'énergie du Client.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer selon le prix d'achat des Garanties d'Origines et seront répercutés au Client par année calendaire. Dyneff s'engage à informer le Client de cette évolution ainsi que de sa date d'entrée en vigueur le cas échéant 1 mois avant son application effective. Si le client ne souhaite pas se voir appliquer cette évolution tarifaire, il a la possibilité de résilier son contrat à tout moment et sans frais.

6.1. Etablissement de la facture

Les factures sont émises et adressées au Client par DYNEFF par e-mail ou par courrier.

Le format et la fréquence de facturation est précisée dans les CPV.

A défaut de compteur télé-relevé, le Client pourra communiquer à DYNEFF via son espace en ligne, par téléphone, courrier électronique ou postal, au plus tôt cinq (5) jours calendaires et au plus tard un (1) jours calendaires avant la date de sa prochaine facture estimée, l'index qu'il aura relevé sur son Compteur. DYNEFF prendra en compte cet index pour établir une facture sous réserve qu'il ne soit pas inférieur au dernier index transmis par le Distributeur et si le rythme de facturation est bimestriel. Les délais de règlement sont prévus au plus tard, quinze (15) jours calendaires date de réception de la facture.

DYNEFF proposera au Client une facturation annuelle, bimestrielle ou mensuelle dont la date d'émission sera calée sur les dates de relevés du Distributeur afin de favoriser la facturation sur relevé réelle (sauf mention contraire dans les CPV).

Les prestations du Distributeur sont facturées au Client par DYNEFF, pour le compte du Distributeur, conformément au CPD.

6.2. Facturation annuelle (service de mensualisation)

Ce service permet au Client dont la puissance souscrite du compteur est inférieure ou égale à 36KVA, de lisser ses paiements sur une période de onze (11) mois, en autant de mensualités identiques. Ce service n'est ouvert qu'au Client ayant opté pour le prélèvement automatique et ayant fourni un Relevé d'Identité Bancaire et un mandat de prélèvement dûment renseigné. Il s'engage à approvisionner suffisamment son compte pour permettre les prélèvements convenus.

En cas de mensualisation, DYNEFF et le Client arrêtent d'un commun accord un l'échéancier de paiement, avec le montant de chaque mensualité et la date de prélèvement. Les mensualités sont calculées sur la base de l'historique de la consommation annuelle du Client – ou à défaut d'une estimation de sa consommation annuelle – et le montant des éventuels services souscrits.

Une régularisation, sur la base de la consommation réelle, intervient :

- Au douzième mois après la Date de prise d'effet, si le Client est équipé d'un compteur télé-relevé mensuellement,
- Au second relevé cyclique du Distributeur, si le Client est relevé semestriellement. Ce second relevé détermine la Date Théorique de Facturation (DTF). Conformément à l'article L.224-11 du Code de consommation, DYNEFF délivre, au moins une (1) fois par an, une facture correspondant à la consommation réelle du Client au cours de la période considérée, sur la base d'un index relevé transmis par le Distributeur.

La réception de l'échéancier vaut notification de prélèvement. Cet échéancier peut être révisé en cas de relevé de Compteur en cours d'année montrant un écart notable entre la consommation réelle et estimée, ceci afin d'éviter l'émission d'une facture de régularisation d'un montant élevé.

Les factures précisent les montants de la Part Fourniture et de la Part Acheminement et, le cas échéant, celui des services, déduction faite des mensualités déjà réglées.

Un échéancier de paiement modifié, sur la base de la consommation réelle, est adressé au Client en suivant la facture annuelle.

6.3. Facturation bimestrielle

Dans le cas où DYNEFF établit une facture tous les deux (2) mois, soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le Distributeur, soit sur la base des quantités auto-relevées par le Client, soit sur la base d'une consommation estimée par le GRD. La première facture est établie entre le 30^{ème} et le 90^{ème} jour de la Date de prise d'effet du Contrat, en fonction du rythme de publication d'index par le Distributeur. En tout état de cause, au moins une facture par an sera émise par DYNEFF à partir d'un index relevé par le Distributeur, tenant compte des quantités réellement consommées par le Client.

6.4. Facturation mensuelle

Dans le cas où DYNEFF établit une facture tous les mois, soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le Distributeur.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DYNEFF

La première facture est établie entre le 1^{er} et le 30^{ème} jour de la date de prise d'effet du Contrat en fonction du rythme de publication d'index par le Distributeur.

En tout état de cause, au moins une facture par an sera émise par DYNEFF à partir d'un index relevé par le Distributeur, tenant compte des quantités réellement consommées par le Client.

6.5. Emission d'une facture intermédiaire

Le Fournisseur pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire, dans les cas suivants :

- En cas de retard de paiement ou de paiement partiel de la part du Client et après réception d'une mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de 15 (quinze) jours ;
- Dans l'hypothèse où la consommation relevée est sensiblement supérieure aux prévisions, ou si les caractéristiques essentielles de consommation ont été substantiellement modifiées, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

L'émission de cette facture intermédiaire entraînera une réévaluation des mensualités du Client et l'édition d'un nouvel échéancier si le Client en bénéficiait.

6.6. Impôts, contributions et taxes

DYNEFF applique les impôts, taxes et contributions de toute nature conformément à la législation en vigueur. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement au Contrat en cours.

Ces charges comprennent notamment la taxe sur la valeur ajoutée, les taxes sur la consommation finale d'électricité communales, la contribution au service public de l'électricité et la contribution tarifaire d'acheminement.

Article 7. PAIEMENT

7.1. Modes de règlement

7.2.1. Facturation annuelle : Prélèvement automatique le 5 ou le 15 de chaque mois.

7.2.2. Facturation bimestrielle ou mensuelle : Prélèvement automatique, ou sur demande du Client, virement, chèque, espèces via Eficash ou lettre de change relevé (ce dernier mode de règlement est réservé aux Professionnels).

La réception de la facture vaut notification de prélèvement.

Sauf en cas de souscription à une offre sur Internet, le Client peut changer de mode de paiement à tout moment (après acceptation préalable de DYNEFF pour le Client Professionnel).

Toute demande de modification des modalités de paiement ou des coordonnées bancaires devra être adressée par courrier auprès de DYNEFF AGENCE ELECTRICITE – Stratégie concept – Bât. 4 – 1300 Av. Albert Einstein – CS 76033 – 34060 MONTPELLIER Cedex ou par e-mail : serviceclient@dyneff.fr.

7.2. Modalités de paiement – Retard de paiement

Les factures sont payables dans un délai de 15 (quinze) jours, à compter de la date de mise à disposition de la facture électronique ou de réception de la facture papier (48 heures après la date d'envoi, cachet de la Poste faisant foi).

En cas de retard de paiement, même partiel, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client Consommateur des pénalités de retard d'un montant de sept euros et cinquante centimes toutes taxes comprises (7,50€ TTC).

Toute somme non payée à la date d'exigibilité de la facture par le Client Professionnel rend exigible des pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points. Une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de 40 € (art D. 441-5 du Code de commerce) est appliquée en sus au Client Professionnel.

Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes facturées au Client, seules celles non contestées restent exigibles par DYNEFF.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de DYNEFF ne serait pas honoré, DYNEFF demandera un dépôt de garantie et les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de prélèvement

automatique, de rejet de chèque impayé, etc.) dans le respect des dispositions de l'article L.111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.

En cas de trop-perçu de la part de DYNEFF, celui-ci sera remboursé dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture.

Dans le cas où le Fournisseur ne respecte pas le délai de remboursement, 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 de trois fois (3 fois) le taux d'intérêt légal, appliqué au montant TTC de la somme à rembourser.

7.3. Garanties financières- Dépôt de garantie

En cas de dégradation de la cotation ou d'incident de paiement pour le Client Professionnel durant l'exécution du Contrat, DYNEFF sera en mesure d'exiger la mise en place, sur simple notification, de garanties bancaires, notamment d'un dépôt de garantie. Dans le cas d'absence de réponse du Client Professionnel dans un délai de dix (10) jours ouvrés ou de refus de s'y soustraire, cela pourra être considéré comme un manquement au Contrat et pourra donner lieu à la résiliation du Contrat.

La dégradation du crédit client sera constaté au moyen d'analyses de sources privées et sur la base de source telle que le bilan de l'entreprise. Le défaut de communication d'information financière suite à la demande du Fournisseur sera considéré comme une dégradation du crédit client.

Pour les Clients Consommateurs, un dépôt de garantie pourra être demandé à la souscription ou durant l'exécution du Contrat notamment dans les cas suivants :

- En cas d'un ou plusieurs incidents de paiement constatés dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat avec le Fournisseur résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Plus généralement, s'il y a eu un incident sur le PDL du Client.

Le montant du dépôt de garantie sera variable lors de la souscription ou l'exécution du Contrat. Il sera équivalent à un maximum de trois (3) mois de consommation lissée.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client Consommateur dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de DYNEFF, le Contrat pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article 4.2.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt et est remboursé au Client à l'expiration du Contrat, sous déduction de toute créance que le Fournisseur pourrait détenir sur le Client à cette date. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement.

Par application de l'article 1348-2 du Code civil, au cas où les Parties seraient créancières l'une de l'autre, leurs créances pourront se compenser à hauteur de la plus faible des deux sommes, de plein droit sans qu'il soit nécessaire pour les Parties de s'en prévaloir, qu'elles concernent la fourniture de gaz ou d'électricité.

Article 8. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

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

- Au raccordement effectif et direct du PDL du Client au RPD,
- À la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur,
- À l'exclusivité de la fourniture d'électricité du PDL par DYNEFF,
- À l'utilisation directe de l'électricité par le Client au PDL.

La souscription d'un Contrat avec le Fournisseur est conditionnée à l'existence d'un Contrat GRD-F entre le Fournisseur et le GRD dont dépend le Client.

Article 9. ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

9.1. Conditions d'accès et d'utilisation du RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation, dont une synthèse est jointe aux CGV, sont fixées par le Distributeur.

9.2. Catalogue des prestations

Le Client peut demander à bénéficier des prestations techniques proposées par le Distributeur ; leurs tarifs sont déterminés dans le CDP, et facturés par DYNEFF au Client pour le compte du Distributeur.

9.3. Suspension de l'accès au RPD et interruption de la fourniture

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'Electricité en conséquence interrompue à la demande de DYNEFF en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

DYNEFF pourra suspendre la fourniture d'Electricité, notamment dans les cas suivants :

- Non-paiement dès la première facture et après mise en demeure demeurée infructueuse à l'issue d'un délai de trente (30) jours ouvrables pour le Client Consommateur à compter de la date de paiement, à l'exception de l'éventuelle application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, ainsi que du Décret n°2008-780 du 13 août 2008 modifié relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

- Non-paiement dès la première facture et après mise en demeure demeurée infructueuse à l'issue d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date limite de paiement pour le Client Professionnel.

- Non-conformité des installations du Client.

- Usage frauduleux ou illicite de l'Electricité.

- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et dispositifs de comptage, quelle qu'en soit la cause.

- Trouble causé par un Client ou par ses Installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie.

- Inexécution ou manquements graves ou répétés à l'une quelconque des obligations du présent Contrat et, notamment, le non-respect de l'échéancier convenu initialement avec le Client.

Dans ces hypothèses, tous les frais (prévus au CDP) sans préjudice de tous autres dommages et intérêts engendrés par la suspension de fourniture (coupure, remise en service...) seront supportés par le Client.

- Rétrocession d'Electricité, même à titre gratuit, par le Client à un ou plusieurs tiers, à quelque titre que ce soit, sans autorisation préalable et écrite du Fournisseur.

Par ailleurs, en cas de défaut de paiement dans un délai de 14 jours :

- après la date d'émission de la facture (ou la date limite de paiement lorsque cette date est postérieure),

- après la date de présentation d'un prélèvement auprès de la banque du Client,

DYNEFF informera le Client Consommateur par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 (quinze) jours supplémentaires, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

Ce délai est porté à 30 (trente) jours pour le Client en situation de précarité mentionné à l'Article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

À défaut d'accord dans le délai susmentionné de 15 (quinze) jours supplémentaires, DYNEFF avisera le Client par courrier au moins 20 (vingt) jours à l'avance par un second courrier de la date à laquelle il sera procédé à la réduction ou à l'interruption de la fourniture, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Pour un Consommateur dans sa résidence principale, DYNEFF peut faire procéder à une interruption de fourniture d'électricité du 1^{er} avril au 31 octobre. En dehors de cette période, DYNEFF peut faire procéder à une réduction de puissance, sauf pour le Client en situation de précarité mentionné à l'Article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur. Cette réduction de puissance ne peut aller en deçà de 1 kVA.

Tout déplacement pour suspension de la fourniture ou réduction de puissance donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients en situation de précarité mentionnés à l'Article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

Article 10. DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE

10.1. Chèque énergie

Un Client Consommateur dont les ressources sont inférieures à un montant défini par décret, peut bénéficier du dispositif du chèque énergie pour sa consommation d'électricité, au titre de sa résidence principale.

Les modalités et les conditions d'accès au chèque énergie sont fixées par décret en Conseil d'État. Pour plus d'information, le Client peut

consulter le site www.chequeenergie.gouv.fr ou appeler le 0 805 204 805 (service d'appel gratuit).

Le Client Consommateur adresse son Chèque énergie au Fournisseur par voie postale à l'adresse suivante : DYNEFF SERVICE ELECTRICITE GAZ – Stratégie Concept Bât 4 – 1300 Avenue Albert Einstein – 34060 MONTPELLIER qui contrôlera sa validité avant acceptation. Tout Chèque énergie sera refusé dans les cas suivants :

- durée de validité expirée,
- zone « ne pas découvrir » figurant sur le chèque énergie non respectée,
- chèque énergie déjà réservé par un autre fournisseur.

10.2. Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du Fonds de solidarité pour le logement, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, DYNEFF peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

Article 11. RESPONSABILITES

11.1. Responsabilités relatives à la fourniture d'Electricité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages directs résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles, à l'exclusion de tout dommage indirect tel que défini par la loi ou la jurisprudence. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs causés à l'autre Partie, à l'exclusion de tout dommage indirect tel que défini par la loi ou la jurisprudence dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après.

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 du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

11.2. Responsabilités du Fournisseur et du Client

Le Fournisseur est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat.

Il est précisé que la responsabilité du Fournisseur ne saurait être recherchée dans les cas suivants :

- Dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son Installation intérieure, ou de la violation de la réglementation en vigueur,

- Manquement du GRD à ses obligations légales ou contractuelles à l'égard du Client,

- Survenance d'un cas de force majeure ou fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure.

La responsabilité de DYNEFF ne s'étendant pas à l'Installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son Installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures.

11.3. Responsabilités relatives au RPD

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe.

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

Néanmoins, le Client peut choisir d'engager la responsabilité du Distributeur par l'intermédiaire de DYNEFF. Dans ce cas, une procédure

amiable sera mise en place conformément aux Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

Article 12. CESSION DU CONTRAT

Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord écrit préalable de DYNEFF.

Par exception à ce qui précède, DYNEFF 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.

Article 13. EVOLUTION DES CGV

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles sera communiqué au Client au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée. Le Client Consommateur ou Professionnel dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA dispose de la possibilité de résilier le Contrat, sans pénalité. A défaut d'avoir résilié le contrat à la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, ces dernières seront alors automatiquement applicables et se substitueront aux présentes.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

Article 14. INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Client autorise DYNEFF à consulter ses données de consommation d'énergie et à collecter sa courbe de charge auprès du Distributeur. Les données personnelles recueillies par le Fournisseur dans le cadre du Contrat ont pour finalité la gestion et le suivi de la relation avec le Client, la facturation et la fourniture de nouveaux services ainsi que les éventuelles informations sur les offres commerciales et promotions proposées par le Fournisseur aux Clients ayant donné leur accord.

Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information, à l'effacement, à la limitation du traitement, d'opposition pour motif légitime, de retrait de consentement et de suppression des données qui le concernent. Le Client peut demander la portabilité de ces dernières à l'adresse suivante : DYNEFF SAS – à l'attention du DPO - 1300 Avenue Albert Einstein – 34000 Montpellier ou à l'adresse mél suivante : dpo@dyneff.fr. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément aux articles L.223-1 et s. du Code de la consommation, le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de ces finalités. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par le Fournisseur ou du dernier contact émanant du prospect. Elles ne feront pas l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne. Le Fournisseur s'assure que les données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre. Enfin, l'ensemble des employés du Fournisseur ayant accès aux données sont soumis à une obligation stricte de confidentialité.

Elles sont réservées à l'usage du Fournisseur et ne peuvent être transmises qu'à des prestataires et/ou sous-traitants amenés à intervenir au titre de l'exécution du Contrat, ou pour se conformer à une obligation légale ou en cas de demande émanant d'une autorité compétente ou pour se conformer à une obligation légale.

Article 15. FORCE MAJEURE

Les Parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de tout ou partie de leurs obligations a pour cause la survenance d'un événement revêtant le caractère de force majeure.

La force majeure désignera tout événement ou toute circonstance irrésistible, imprévisible et extérieure, en dehors du contrôle et de la volonté de la Partie touchée, qui retarde ou empêche cette dernière de remplir ses obligations. Dans la mesure où la Partie qui invoque la force majeure a engagé tous les efforts raisonnables pour remplir ses obligations au titre du Contrat et a signalé, dès que raisonnablement possible, à l'autre Partie, l'évènement, les deux Parties seront alors libérées de leurs obligations au titre du Contrat à l'exception de l'obligation pour le Client de régler les factures correspondantes à l'électricité déjà fournie à la date de survenance de l'évènement de force majeure.

Les circonstances suivantes seront considérées comme des cas de force majeure, cette liste n'étant pas limitative :

- Pénurie de matières premières
- Rupture ou défaut de l'approvisionnement
- Evènements rendant les pipes du réseau de distribution hors service,
- Soulèvements sociaux, boycott, lock-out, grèves qui empêcheraient le fonctionnement normal des installations de stockage.
- Tout autre événement tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

La Partie qui invoque un événement ou une circonstance visée au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'évènement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'évènement. Si le cas de force majeure perdure pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires consécutifs, les Parties pourront convenir de mettre un terme au Contrat.

Article 16. INSTALLATIONS INTERIEURES

L'installation intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation, notamment l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques de sécurité applicables aux installations de Gaz, et à la norme NF C 15-100 pour l'Electricité.

L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire. Le Fournisseur n'encourt aucune responsabilité à raison d'une défectuosité de l'installation intérieure.

Article 17. RECLAMATIONS

En cas de litige, le Client peut saisir le service clients du Fournisseur pour exprimer une réclamation. 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.

Le Client peut saisir le Fournisseur de toute réclamation par téléphone au 04 67 12 68 30, par courriel : reclamation@dyneff.fr, ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF, Stratégie Concept - Bât 4, 1300 Av. Albert Einstein, CS 76033, 34060 Montpellier Cedex.

Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut saisir le Médiateur National de l'Energie qu'il s'agisse des obligations incombant au Fournisseur ou au GRD, lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DYNEFF

- par internet, sur le site www.energie-mediateur.fr
- ou par courrier, à l'adresse : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 –75443 Paris Cedex 09.

Article 18. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est régi par le Droit français.

TOUS LES LITIGES RESULTANT DE L'EXECUTION ET/OU DE L'INTERPRETATION DU CONTRAT SONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN. LES PARTIES S'EFFORCERONT DE RESOUDRE TOUT LITIGE A L'AMIABLE. LE CLIENT POURRA SAISIR LE FOURNISSEUR DE TOUTE RECLAMATION PAR E-MAIL : reclamation@dyneff.fr. OU PAR COURRIER : DYNEFF SAS, SERVICE ELECTRICITE GAZ, 1300 AV. ALBERT EINSTEIN 34000 MONTPELLIER.