

ALPIQ



**Conditions générales de vente d'électricité
en vigueur au**

1^{er} août 2025

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ELECTRICITE

IL A PREALABLEMENT ETE EXPOSE CE QUI SUIT :

La société Alpiq Retail France, dénommée ci-après « **ALPIQ** » ou le « **Fournisseur** », est une société par actions simplifiée à associé unique dont le siège social est situé ALPIQ RETAIL France – Tour Alto - 1 Place Zaha Hadid – CS 20307 - 92062 Paris La Défense CEDEX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 879 769 552. Ses coordonnées téléphoniques et électroniques figurent dans les conditions particulières de vente et sont les suivantes :

Service client :

Courriel : serviceclients@alpiq.fr

Téléphone : 09 78 46 85 75

(Prix d'un appel local) (du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures).

ALPIQ exerce l'activité de fournisseur d'électricité, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment aux articles R. 333-1 et suivants du Code de l'énergie relatifs à l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente.

En cette qualité, ALPIQ propose le présent contrat (ci-après le « **Contrat** ») qui prend la forme d'un contrat unique regroupant la fourniture d'énergie, d'une part, et l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution pour l'acheminement de l'Electricité jusqu'au Point de Livraison, d'autre part.

Le Contrat se compose des documents suivants, remis au Client au moment de la souscription :

- les présentes conditions générales de vente (ci-après « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** »), qui sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles comprennent en annexe la **grille tarifaire** et les conditions générales d'utilisation de l'espace client personnalisé et sécurisé ;
- les conditions particulières de vente (ci-après « **Conditions Particulières de Vente** » ou « **CPV** ») qui correspondent au bulletin de souscription de l'offre et qui prévalent sur les CGV, et leurs éventuels avenants ;
- la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité (ci-après la « **Synthèse DGARD** »).

L'offre relative au Contrat, souscrite librement conformément à l'article L. 331-1 du Code de l'énergie, est réservée au client particulier, c'est-à-dire une personne physique majeure juridiquement capable, et au non-professionnel pour l'approvisionnement en énergie d'un domicile ou d'un local situé sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordé au réseau public de distribution du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA (ci-après le « **Client** »).

*



CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**Article 1 : Définitions**

En complément des définitions contenues dans le préambule des présentes CGV, tels qu'utilisés au Contrat, les termes suivants, au singulier ou au pluriel, ont le sens indiqué au présent Article 1 :

Abonnement : Montant dû par le Client au Fournisseur, indépendamment du prix des quantités d'Electricité consommées.

Catalogue des Prestations : Ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Chaque prestation du catalogue comprend ses conditions tarifaires. Le Catalogue des Prestations est disponible en ligne sur le site internet du GRD concerné ou sur simple demande auprès du service client du Fournisseur. Dans le cadre du dispositif 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.

Contrat d'Accès au Réseau : Contrat de mise à disposition d'énergie électrique correspondant, dans le cadre d'un Contrat Unique, aux DGARD annexées au Contrat GRD-F. Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, du GRD et du Fournisseur ; il est disponible sur simple demande auprès du service client du Fournisseur ou sur le site du GRD. La Synthèse DGARD est remise par le Fournisseur au Client lors de la conclusion du Contrat et en constitue une des pièces.

Contrat GRD-F : Contrat conclu entre un GRD et le Fournisseur, relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de Livraison raccordés au RPD. Le Contrat GRD-F est accessible en ligne sur le site internet du GRD ou sur simple demande auprès du service client du Fournisseur.

Contrat Unique : Contrat conclu entre un Client et le Fournisseur pour un ou plusieurs Points de Livraison et comprenant (1) la fourniture et (2) l'accès et l'utilisation des Réseaux.

Le Contrat Unique se compose des documents suivants, remis au Client au moment de la souscription :

- les présentes conditions générales de vente (ci-après « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** »), qui sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles comprennent en annexe la **grille tarifaire** et les conditions générales d'utilisation de l'espace client personnalisé et sécurisé ;
- les conditions particulières de vente (ci-après « **Conditions Particulières de Vente** » ou « **CPV** ») qui correspondent au bulletin de souscription de l'offre et qui prévalent sur les CGV, et leurs éventuels avenants ;
- la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité (ci-après la « **Synthèse DGARD** »).

Il est précisé que ces documents sont tenus à la disposition du Client sur le site d'Alpiq :

<https://particuliers.alpiq.fr>

Ces documents sont remis au Client lors de sa souscription. Il est précisé que le Contrat Unique requiert la conclusion d'un Contrat GRD-F préalable entre le Fournisseur et le GRD concerné.



DGARD : Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité, qui s'appliquent à l'alimentation des Points de Livraison par l'entremise d'un Contrat Unique. La Synthèse DGARD est une composante du Contrat.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : Société chargée de la distribution de l'électricité sur le Réseau jusqu'au Point de Livraison. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et si nécessaire du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux. Il garantit la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité. Le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) est la société ENEDIS - Tour ENEDIS - 34, Place des Corolles - 92079 Paris La Défense CEDEX, auquel le Client est raccordé.

Installation Intérieure (du Client) : Ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau et situés immédiatement à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur.

Parties : Client et Fournisseur.

Point de Livraison (PDL) : Point physique convenu entre un utilisateur du Réseau et un GRD pour le soutirage d'énergie électrique. Il est généralement identifié par une référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide avec le point de connexion défini par le TURPE correspondant à la limite de propriété entre les ouvrages électriques de l'utilisateur et les ouvrages électriques du RPD.

Prix du Contrat : Prix complet facturé par le Fournisseur au Client, tel qu'il est indiqué et décomposé à l'Article 7 des présentes Conditions Générales de Vente.

Puissance Souscrite : Puissance que le Client prévoit d'appeler à son Point de Livraison pendant les douze Mois qui suivent sa souscription, dans la limite de la capacité des ouvrages. La Puissance Souscrite sera communiquée au GRD par le Fournisseur pour le compte de son Client en Contrat Unique. La puissance appelée en excédent de la Puissance Souscrite correspond à un dépassement.

Réseau : Réseau Public de Distribution (RPD) et Réseau Public de Transport (RPT) en France.

Tarifs Réglementés de Vente (TRV) : Tarifs réglementés de vente d'Electricité visés aux articles L. 337-4 et suivants du Code de l'énergie.

Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) : Tarifs d'utilisation du réseau public de transport et des réseaux publics de distribution tels que définis conformément aux dispositions des articles L. 341-1 et suivants du Code de l'énergie.

Article 2 : Objet du Contrat

Le Contrat porte sur la fourniture par le Fournisseur au Client de l'électricité au Point de Livraison, suivant les conditions prévues au Contrat et précisées dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Contrat, qui constitue un Contrat Unique, a également pour objet de déterminer les modalités de gestion par le Fournisseur, pour le compte du Client, de l'accès au Réseau Public de Distribution et de son utilisation.



Article 3 : Déclarations et engagements du Fournisseur

3.1 Fourniture d'électricité

Le Fournisseur s'engage à fournir au Client l'électricité nécessaire à l'alimentation exclusive de l'installation du Client au niveau du Point de Livraison.

L'engagement de fourniture d'électricité du Fournisseur est conditionné, pendant toute la durée du Contrat par :

- le raccordement effectif du Point de Livraison Réseau Public de Distribution ;
- la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans les DGARD dont la Synthèse est annexée aux présentes ;
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité au Point de Livraison du Client par le Fournisseur ;
- l'intégration du site de consommation du Client dans le périmètre d'équilibre désigné par le Fournisseur ;
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de Livraison ;
- les limites de capacité du Réseau Public de Distribution ;
- le paiement des factures par le Client dans les délais impartis ;
- le versement par le Client au Fournisseur d'un dépôt de garantie, le cas échéant.

3.2 Accès au Réseau Public de distribution

Le Fournisseur a conclu un Contrat GRD-F avec le Gestionnaire du Réseau de Distribution qui fixe les conditions techniques et commerciales de la mise à disposition de l'électricité et de son utilisation. Le Contrat GRD-F permet la conclusion par le Client d'un Contrat Unique avec le Fournisseur.

Il est précisé qu'avec la souscription du Contrat de fourniture d'électricité, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD pour les conditions de livraison de l'énergie électrique.

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution reste seul responsable directement vis-à-vis du Client de l'accès et de l'utilisation du Réseau, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité.

Le Client dispose d'un droit d'action et de recours direct à l'encontre du Gestionnaire du Réseau de Distribution concernant les obligations de ce dernier contenues dans les DGARD.

Le Fournisseur, en sa qualité de mandataire du Gestionnaire du Réseau de Distribution, n'est tenu à aucune obligation relative aux conditions de livraison de l'énergie électrique fournie en application du Contrat.

Les conditions et tarifs des prestations techniques effectuées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution à la demande du Client ou du Fournisseur sont déterminés dans le Catalogue des Prestations accessible sur le site internet du Gestionnaire du Réseau de Distribution ainsi que sur le site Internet d'Alpiq :

[www.enedis.fr/Catalogue des Prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue%20des%20Prestations)

<https://particuliers.alpiq.fr/cgv>



3.3 Fourniture d'électricité d'origine renouvelable – Personnalisation de l'offre

- **Options de personnalisation de l'Offre contractuelle :**

Le Client ayant souscrit à l'option Energie Verte d'ALPIQ peut choisir :

- la part de sa consommation fournie en électricité d'origine renouvelable dont le montant est stipulé dans les Conditions Particulières de Vente.
- l'origine géographique de l'électricité d'origine renouvelable :
 - o origine France - région Nord
 - o origine France - région Sud-Ouest
 - o origine France - région Sud-Est.
- la technologie utilisée pour produire l'électricité d'origine renouvelable :
 - o énergie hydraulique
 - o énergie éolienne
 - o énergie photovoltaïque.

- **Modalités de fonctionnement de la personnalisation des Options :**

Pour les clients ayant souscrits à l'option Energie Verte, le Fournisseur s'engage à injecter dans les réseaux les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes à la part d'énergie verte choisie par le Client.

Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur par des garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable et certifiée par EEX.

En cas d'évolution de la réglementation conduisant le Fournisseur à revoir l'origine géographique ou la technologie proposée, le Fournisseur s'engage à proposer au Client une électricité d'origine renouvelable de substitution au plus tard trente (30) jours avant cette échéance.

En cas d'impossibilité matérielle ou économique pour le Fournisseur de s'approvisionner pour la part correspondante en garanties d'origine issues de l'origine géographique souhaitée par le Client, soit en raison d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, soit en l'absence de disponibilité desdites garanties d'origine sur les marchés de l'énergie, le Fournisseur s'approvisionnera pour la part demandée en garanties d'origine française dans la technologie demandée par le Client dans une autre zone géographique.

Le Fournisseur en informe le Client par courriel. Il est précisé qu'en fonction de la disponibilité des garanties d'origine disponible dans la zone géographique choisie par le Client, la technologie utilisée pour produire l'électricité d'origine renouvelable peut varier.

Il est précisé que le Client pourra modifier ses options d'Energie Verte depuis son Espace Client. Les options d'Energie Verte ainsi modifiées par le Client entreront en vigueur le mois calendaire suivant sa demande. Le Client ne pourra modifier ses options d'Energie Verte qu'une fois par mois. Il est précisé que certaines technologies sont indisponibles pour une région considérée (par exemple le Client ne peut demander une option d'énergie Verte en technologie hydroélectrique pour la région Nord).

Il est précisé que le Client a la possibilité de résilier sans pénalité le Contrat, dans les conditions définies à l'Article 15 des présentes Conditions Générales de Vente.

3.4 Fourniture de conseils énergétiques

Alpiq communiquera au Client des informations concernant sa consommation énergétique.



A partir de ces informations, Alpiq accompagne le Client dans le choix de sa puissance souscrite et de son option tarifaire appliquées au Point de Livraison. Alpiq communique au Client des informations lui permettant de déterminer son option tarifaire et sa puissance souscrite en fonction de sa consommation et de son installation.

Article 4 : Déclarations et engagements du Client

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat à acheter au Fournisseur les quantités d'énergie électrique nécessaires et suffisantes pour couvrir entièrement sa consommation au Point de Livraison.

Le Client respecte les conditions de l'engagement de fourniture d'électricité du Fournisseur prévues à l'Article 3 des présentes Conditions Générales de Vente.

- **Raccordement et installation du Client – accès au Réseau Public de Distribution**

Dans le cadre du Contrat Unique, le Fournisseur assure, pour le compte du Client, la gestion de l'accès au Réseau Public de Distribution, afin de permettre l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison.

Le Client reconnaît que le raccordement de son installation de consommation au Réseau Public de Distribution et l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison sont régis par les rapports avec le Gestionnaire du Réseau de Distribution et ne sont donc pas de la responsabilité du Fournisseur.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au Réseau Public de Distribution et à son utilisation, telles que précisées dans la Synthèse DGARD annexée aux présentes.

Le Client s'engage à assurer et maintenir la conformité de son Installation Intérieure aux normes et règlements en vigueur, tels que rappelés dans les DGARD dont la Synthèse est annexée aux présentes. Le Client est informé que son Installation Intérieure est réalisée et entretenue sous sa seule responsabilité.

Le Client s'engage à autoriser l'accès des agents du GRD aux installations de comptage pour toute la durée du Contrat, afin qu'ils puissent y réaliser les prestations objet du Contrat.

Dès la souscription, il est recommandé au Client de contacter ALPIQ pour s'assurer de la conformité de son numéro de PDL avec son compteur. Il appartient au Client qui a le moindre doute de contacter ALPIQ pour résoudre le sujet. En cas d'erreur de PDL qui trouve son origine dans une erreur de renseignement du Client, quelle qu'en soit la cause (défaut de diligence, fraude), le Client demeure tenu du paiement de l'intégralité des factures correspondants à l'électricité livrée et Alpiq ne saurait être soumise à une quelconque obligation de remboursement des montants payés.

- **Interventions et Prestations techniques du Gestionnaire de réseau de distribution**

Toute demande d'intervention ou autre prestation technique du Client est effectuée auprès du Fournisseur qui la transmettra au Gestionnaire du Réseau de Distribution et en suivra la réalisation.

Les frais afférents à ces opérations seront facturés à l'euro près au Client par le Fournisseur. Ces frais seront facturés suivant les tarifs indiqués dans le Catalogue des Prestations du Gestionnaire du Réseau de Distribution, puis reversés par le Fournisseur au Gestionnaire du Réseau de Distribution.



Le Catalogue des Prestations du Gestionnaire du Réseau de Distribution est accessible sur le site internet du Gestionnaire du Réseau de Distribution et sur le site Internet d'Alpiq:

[www.enedis.fr/Catalogue des Prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue%20des%20Prestations)

<https://particuliers.alpiq.fr/cgv>

Article 5 : Comptage

5.1 Accès au dispositif de comptage - Transmission des données de consommation

- **Libre accès au dispositif de comptage**

Le libre accès du Gestionnaire du Réseau de Distribution au branchement et au dispositif local de mesurage du site du Client intervient dans les conditions définies dans les DGARD. Une synthèse des DGARD est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

- **Transmission des données de consommation (notamment Linky)**

Lorsque l'installation du Client est équipée d'un compteur évolué de type Linky, le Gestionnaire du Réseau de Distribution peut relever les données de consommation à distance.

Le Client accepte que le Gestionnaire du Réseau de Distribution communique au Fournisseur les données de comptage sur une base mensuelle pour la facturation. Sous réserve de l'accord du Client, le GRD transmet également au Fournisseur la courbe de charge du site du Client.

Les données sont communiquées directement au Fournisseur ou à tout tiers sous-traitant désigné par ce dernier. Le tiers doit alors souscrire un engagement de confidentialité relatif aux informations de toute nature dont il aura connaissance sur le Client.

5.2 Modalités de l'auto-relevé

Dans le cas où le Client dispose d'un compteur électromécanique ou électronique (c'est-à-dire hors compteur communiquant type « Linky ») pour son Point de Livraison, le Client a la possibilité de communiquer des auto-relevés de son compteur :

- sur son espace personnel : <https://particuliers.alpiq.fr>
- sur le site d'Enedis <https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne>
- par courrier électronique : serviceclients@alpiq.fr
- par téléphone 09 78 46 85 75 (Prix d'un appel local, du lundi à vendredi de 9 heures à 18 heures)
- ou par tout moyen à sa convenance.

Leur prise en compte, pour l'établissement des factures établies aux termes du présent Contrat, est subordonnée à leur acceptation par le Gestionnaire du Réseau de Distribution et à l'envoi au Fournisseur de cet auto-relevé au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut de communication du relevé dans le délai considéré, le relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

5.3 Estimation d'index

En l'absence d'index fourni au Fournisseur par le GRD, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique des consommations ou de toute information pertinente communiquée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution ou par le Client.



5.4 Accès aux données de consommation

Le Client accède gratuitement à ses données de consommation. Lorsque son installation est équipée d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance (compteur type Linky), les modalités d'accès auxdites données sont définies aux articles D. 224-26 et suivants du Code de la consommation.

Article 6 : Entrée en vigueur - Durée – Droit de rétractation

- **Entrée en vigueur :**

Le Contrat est conclu à la date de la signature des Conditions Particulières de Vente par les deux Parties, le cas échéant par voie dématérialisée. Cette signature correspond à l'acceptation de l'offre du Fournisseur par le Client.

La date de prise d'effet du Contrat (également appelée « date d'activation »), est fixée avec le Client.

La date de prise d'effet du Contrat est subordonnée :

- à l'existence d'un raccordement effectif du Point de Livraison du Client au Réseau Public de Distribution,
- au respect de la réglementation en vigueur par le Client pour son Installation Intérieure, telle que rappelée dans la Synthèse DGARD annexée aux présentes,
- au rattachement du Point de Livraison par le GRD au périmètre de responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur,
- aux limites de capacité du RPD et aux contraintes imposées par le GRD,
- à l'exclusivité de la fourniture d'électricité au Point de Livraison du Client par le Fournisseur ;
- à l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de Livraison ;
- à l'absence d'exercice par le Client particulier de son droit de rétractation tel que stipulé ci-après, sauf pour les demandes de fourniture immédiate.

- **Durée**

Le Contrat est conclu pour une durée minimale d'un an à compter de la date de prise d'effet. Il se renouvelle tacitement par périodes successives d'une durée d'un (1) an, sans préjudice des stipulations du contrat et notamment de l'article 15 des présentes Conditions Générales de Vente.

- **Exercice du droit de rétractation**

Si le Contrat a été conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client particulier a le droit de se rétracter sans motif dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client particulier a la possibilité, soit de renvoyer le bordereau de rétractation joint aux Conditions Particulières de Vente à l'adresse indiquée sur celui-ci, soit d'adresser au Fournisseur un courrier libre comprenant les éléments permettant de l'identifier (identité du titulaire du Contrat, référence du Contrat, date de souscription) et indiquant en des termes dénués de toute ambiguïté son souhait de se rétracter, à l'adresse suivante :

**Alpiq Retail France
Tour Alto
1 Place Zaha Hadid
CS 20307
92062 Paris-La Défense CEDEX**



Lorsque le Client particulier souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. S'il a toujours la faculté d'exercer le droit de rétractation décrit à l'alinéa précédent, il reste redevable du montant de l'Abonnement et/ou de la quantité d'électricité consommée jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter. L'exercice du droit de rétractation du Client pour son offre emporte exercice du droit de rétraction y compris pour les services associés.

Article 7 : Prix

7.1 Prix de l'offre ALPIQ

Le prix de la fourniture d'électricité dû par le Client au titre du Contrat (ci-après le « Prix du Contrat »), libellé en euros, est déterminé dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Prix de la fourniture d'électricité est constitué :

- d'une part fixe, correspondant à l'Abonnement, choisie par le Client selon ses besoins (et calculée en fonction de la puissance souscrite et de l'option tarifaire stipulée par le Client lors de la souscription ou à l'occasion d'une demande de modification contractuelle ultérieure) ;
- d'une part variable (prix par kWh), qui dépend de la quantité d'électricité consommée par le Client (et calculée en fonction de la puissance souscrite et de l'option tarifaire stipulées par le Client lors de la souscription ou à l'occasion d'une demande de modification contractuelle ultérieure).

Le prix de la fourniture inclut notamment les charges supportées par le Fournisseur du fait de la fourniture d'électricité au Client telles que celles induites par les réglementations sur les certificats d'économie d'énergie, les garanties d'origine, le dispositif de responsable d'équilibre et le mécanisme de capacité.

Le prix de la fourniture inclut également l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution pour l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client, défini par les Tarifs d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité.

Le Prix du Contrat ainsi que les termes de ce Prix sont indiqués toutes taxes comprises (TTC).

Le Contrat est conclu à un prix de marché. Le cas échéant, la souscription du Client à une offre du Fournisseur annule automatiquement le bénéfice des Tarifs Réglementés de Vente. S'il y est éligible, le Client a toutefois la possibilité de revenir, à tout moment et sans frais, aux Tarifs Réglementés de Vente après résiliation du Contrat, dans les conditions fixées par le cadre légal et réglementaire en vigueur.

Les prix en vigueur figurent sur le site d'ALPIQ : <https://particuliers.alpiq.fr> et peuvent être communiqués au Client à sa demande par courriel. Ils sont également accessibles sur son espace client.

7.2 Indexation de l'offre aux TRV

Pour les offres dont les prix sont indexés sur les tarifs réglementés de vente d'électricité, les prix de l'Abonnement et du kWh HT, à l'exclusion des taxes appliquées à l'offre, évolueront à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité décrétée par arrêté ministériel publié au Journal Officiel.



Les nouveaux prix de l'Abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit et de façon transparente dès l'entrée en vigueur dudit arrêté y compris aux contrats en cours d'exécution. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte cette modification.

En cas de suppression des tarifs réglementés de vente d'électricité ou de modification de leur structure, le Client sera informé de la modification de l'indexation en application de l'article 7 des présentes Conditions Générales de Vente.

7.3 Prestations annexes

Le Prix du Contrat est, le cas échéant, augmenté des coûts afférents aux diverses prestations prévues dans le Catalogue des Prestations et réalisées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour le Point de Livraison du Client, majorés de la TVA applicable au taux en vigueur ainsi que de toute autre taxe applicable.

Les prix des prestations du Gestionnaire du Réseau de Distribution figurent au Catalogue des Prestations accessible sur le site Internet du GRD et sur le site Internet d'Alpiq et peuvent être communiqués par ALPIQ au Client sur simple demande.

7.4 Impôts et taxes

Les impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, constituent une composante du Prix du Contrat et sont facturés au Client. A la date de conclusion du Contrat, ces impôts, taxes, contributions ou charges comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), la contribution tarifaire d'acheminement (CTA), la contribution au service public de l'électricité (CSPE) et les taxes locales sur la consommation finale d'électricité (TCFE).

S'il est imposé par les lois ou règlements, l'ajout, le retrait ou la modification du taux ou de la nature d'un impôt, d'une taxe, contribution ou charge lié à l'activité de fourniture d'électricité s'appliquera automatiquement au Contrat, dès son entrée en vigueur.

7.5 Révision des prix

Indépendamment des évolutions prévues à l'alinéa précédent, le Prix du Contrat pourra être révisé.

Conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du Code de la consommation, le Client sera informé par le Fournisseur, par courrier électronique ou, sur simple demande, par voie postale, au plus tard un (1) mois avant la date d'application, des nouvelles modalités tarifaires ou de détermination du prix de la fourniture. Le nouveau Prix applicable au Contrat prendra effet à l'issue de la période initiale d'engagement en cours à la date d'entrée en vigueur de cette modification.

En cas de refus du nouveau prix, le Client pourra résilier le Contrat sans pénalité, dans les conditions définies à l'Article 15 des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces stipulations ne sont pas applicables aux évolutions tarifaires consécutives à une modification des tarifs réglementés prévue dans les conditions stipulées à l'article 7.2 des présentes Conditions Générales de Vente.



Article 8 : Facturation

La facturation est établie sur la base des données de consommation disponibles en application de l'Article 5 des présentes Conditions Générales de Vente.

8.1 Modalités de facturation

8.1.1 Facturation annuelle payée par mensualisation

La facturation est basée sur onze (11) mensualités de paiement identiques payées par prélèvements automatiques dont le montant est déterminé en accord avec le Client lors de la souscription.

Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvement de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée.

Au moins une (1) fois par an, le Fournisseur émet une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, établie sur la base du relevé effectué par le Gestionnaire du Réseau de Distribution ou, le cas échéant, de l'auto-relevé transmis par le Client dans les conditions définies à l'Article 5 des présentes Conditions Générales de Vente. Cette facture de régularisation est accompagnée d'un nouvel échéancier de paiement tenant compte de la consommation du Client sur la période passée.

8.1.2 Facturation sur consommation réelle

Si l'installation du Client est équipée d'un compteur communicant de type Linky dont le Fournisseur peut connaître des données de consommation, le Client peut demander à être facturé sur une consommation réelle.

Les montants facturés sont calculés à la demande du Client à partir de la consommation réelle du Client mesurée au Point de Livraison. A défaut la facturation est effectuée dans les conditions définies au paragraphe 8.1.1 ci-dessus.

8.2 Modalités de mise à disposition de la facture

Les factures sont mises à disposition du Client dans son espace en ligne. Alpiq en informe le Client par courrier électronique.

Sur demande du Client, formulée par tout moyen et à tout moment, le Fournisseur lui adresse sans frais les factures au format papier par la voie postale.

8.3 Contestation d'une facture

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée au service client du Fournisseur, dans le délai légal de prescription, par voie postale :

**Alpiq Retail France
Tour Alto
1 Place Zaha Hadid
CS 20307
92062 Paris La Défense CEDEX**

- par courrier électronique : serviceclients@alpiq.fr ou
- par téléphone au 09 78 46 85 75 (Prix d'un appel local) (du lundi au vendredi de 9 h à 18 heures).



Elle doit être accompagnée de l'ensemble des éléments de nature à la justifier. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

Si elle est justifiée, la réclamation ouvre droit à remboursement au profit du Client. Le Fournisseur procède au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la réclamation.

Si, au terme d'un délai de deux (2) mois, aucune solution n'a été trouvée par les Parties sur la réclamation, le Client a la possibilité de saisir le Médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site :

http://www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_mode_demploi.html

8.4 Modalités de remboursement des trop-perçus

- Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à quinze (15) euros pour le Client particulier, les sommes dues par le Fournisseur sont reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.
- Au-delà des seuils susvisés, ou le cas échéant en deçà desdits seuils, le Fournisseur procède au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire.
- En cas de non-respect par Alpiq 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 calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.

8.5 Modalités de constitution d'un dépôt de garantie

Lors de la conclusion ou au cours de l'exécution du Contrat, le Fournisseur peut exiger du Client le versement d'un dépôt de garantie, lequel viendra en garantie des engagements pris par le Client en application du Contrat :

- si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement légitimement injustifiés lors de précédentes souscriptions, dans le cadre d'autres contrats de fourniture d'énergie conclus avec le Fournisseur ou dans le cadre de l'exécution du Contrat ;
- si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de contrat par le Fournisseur ; ou si le Fournisseur a reçu l'information du Gestionnaire du Réseau de Distribution selon laquelle le Client dispose d'un limiteur de puissance.

Le montant du dépôt de garantie sera calculé sur la base de trois mois de facturation (comprenant l'abonnement, la livraison et la consommation contractuelle estimée).

La consommation contractuelle estimée est déterminée sur la base de la moyenne des consommations historiques du Client sur les douze (12) derniers mois, ou à défaut d'une estimation de la consommation du Client établie par rapport à ses usages de consommation. Le dépôt de garantie ne pourra pas excéder un montant de six cents (600) euros TTC.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la demande du Fournisseur entraîne :

- s'il survient avant la prise d'effet du contrat : la résolution du contrat avec le Fournisseur sans frais pour le Client ;
- s'il survient après la prise d'effet du Contrat, il constitue un manquement ouvrant droit à résiliation du Contrat par le Fournisseur dans le respect des dispositions de l'article 15 des présentes Conditions Générales de Vente.



Il pourra être réévalué en cas de changement d'option tarifaire et/ou de puissance souscrite en cours de Contrat.

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

Il est précisé que le dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut pas compenser les sommes dues par le Client, sauf en fin de Contrat.

Le dépôt de garantie sera restitué automatiquement à la résiliation du Contrat après déduction des sommes dues par le Client à cette date ou sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les quinze (15) jours suivant la fin du Contrat par virement bancaire ou, à défaut, par chèque.

Article 9 : Paiement

9.1 Modes de paiement

Le Client s'engage à payer chaque échéances et factures par prélèvement automatique.

Le Client peut également, sur simple demande auprès du service client d'Alpiq, régler ses factures par chèque ou par mandat de compte.

9.2 Délai de paiement

Le Client s'engage à payer les sommes dues à la date d'échéance contractuelle de la facture ou à la date de prélèvement, dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyé au Client. Il est précisé que la date de paiement contractuelle peut, le cas échéant, être la date de règlement qui a été convenue avec le Client lors de la souscription ou modifiée d'un commun accord.

La date de règlement choisie par le Client lors de sa souscription peut évoluer à sa demande au cours de son contrat.

Toutefois, le Fournisseur se réserve la possibilité d'ajuster la date pour des motifs d'ordre technique, et en particulier en cas de modification des délais de traitement bancaires indépendants de sa volonté ou si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement injustifiés. Ces raisons sont communiquées au Client. Dans ce cas, le Fournisseur informe le Client de cette modification dans les plus brefs délais, avec un délai de prévenance de trente (30) jours. Il est rappelé que le Client peut résilier dans les conditions définies à l'Article 15 des présentes Conditions Générales de Vente. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception du paiement par le Client.

9.3 Défaut de paiement

Toutes les factures sont payables, nettes et sans escompte. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour le règlement inscrit sur la facture, Alpiq peut relancer le client par tout moyen (courrier, courriel, sms).

Le Fournisseur applique au total de la somme due toutes taxes comprises une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal au jour où le paiement est exigible, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti, le Fournisseur adresse au Client un courrier de mise en demeure de procéder au règlement lui indiquant que, dans un délai supplémentaire de



quinze (15) jours par rapport à la date limite de règlement, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue. Ce délai est porté à trente (30) jours si le Client a fait valoir à Alpiq qu'il bénéficie du chèque énergie prévu à l'article L.124-1 du Code de l'énergie, ou qu'il a déjà bénéficié d'une aide du Fond de Solidarité pour le Logement pour régler ses factures auprès d'Alpiq.

- Aucune pénalité ne sera appliquée au Client particulier bénéficiaire du chèque énergie visé à l'Article 10 des présentes Conditions Générales de Vente.
- Il est précisé qu'en cas de défaut de paiement, le Client peut régler ses factures impayées par carte bancaire en contactant le service client du Fournisseur.
- la facturation du Client effectuée sur une consommation estimée sera modifiée pour être remplacée par une facturation dans les conditions définies à l'article 8.1.2 au plus tard dans les trente (30) jours suivant ledit impayé.

Article 10 : Chèque énergie et dispositifs de soutien

- Bénéficiaires du chèque énergie :

Conformément aux dispositions légales et réglementaires (notamment aux dispositions des articles R. 124-1 du Code de l'énergie), le Client particulier dont les ressources sont inférieures à un montant fixé par décret peut bénéficier du chèque énergie pour s'acquitter de tout ou partie du montant des dépenses de fourniture d'énergie liées à son logement.

- Modalités d'utilisation du chèque énergie

L'utilisation du chèque énergie comme moyen de paiement ne peut donner lieu à aucun remboursement en numéraire (sauf, le cas échéant, en cas d'émission d'une facture de clôture). Lorsque la valeur du chèque énergie utilisé par le Client pour le paiement d'une facture est supérieure au montant de ladite facture, le trop-perçu est déduit de la ou des prochaines factures.

Le Fournisseur n'est tenu d'accepter un chèque énergie en paiement que jusqu'au 31 mars de l'année civile suivant l'année d'émission. Les titres ne peuvent être présentés au remboursement que jusqu'au 31 mars de l'année civile de leur émission ; les titres présentés après cette date sont définitivement périmés.

Le Client bénéficiaire du chèque énergie peut également bénéficier de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de son Contrat ainsi que d'un abattement de 80 % (quatre-vingts pour cent) sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement.

- Modalités de demande d'une aide du Fond de Solidarité pour le Logement de son Département en cas de difficulté de paiement

En cas de difficulté de paiement, le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur recherche, en outre, avec le Client une solution de règlement amiable.

En cas de difficultés de paiement, le Fournisseur communique au Client toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement. Le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement de son département.



Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site :

<https://chequeenergie.gouv.fr/>

ou contacter le numéro vert mis en place par l'Administration :



Article 11 : Traitement des réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter gratuitement le service client Alpiq par voie postale :

**Alpiq Retail France
Tour Alto
1 Place Zaha Hadid
CS 20307
92062 Paris La Défense CEDEX**

- ou par courrier électronique :

serviceclients@alpiq.fr

- ou par téléphone au :

09 78 46 85 75
(Prix d'un appel local)
(du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures)

Le service client d'Alpiq s'engage à traiter les réclamations dans un délai maximum de quinze (15) jours.

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau, le Client peut également contacter directement ENEDIS à l'adresse suivante :

http://www.enedis.fr/aide_contact

ou à l'adresse postale :

**ENEDIS
Tour ENEDIS
34, Place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX**

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions d'ENEDIS alors la procédure de règlement amiable est décrite à l'article 7-1 et 7-2 de la Synthèse DGARD, les délais associés au traitement de ces réclamations fixés par la procédure précitée viennent s'ajouter au délai de traitement des réclamations par le Fournisseur.



Article 12 : Responsabilité

12.1 Responsabilité au titre de la fourniture d'électricité

Le Fournisseur est responsable vis-à-vis du Client de l'ensemble des obligations lui incombant en application du Contrat au titre de la fourniture d'électricité. Sa responsabilité peut être recherchée pour tout dommage direct et certain dûment justifié par le Client.

Toutefois, la responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- survenance d'un évènement de force majeure tel que défini à l'Article 13 ;
- dommages subis par le Client et causés par ses propres agissements ;
- manquement du GRD à ses obligations à l'égard du Client.

Le Client est responsable de l'ensemble des obligations lui incombant en application du Contrat, notamment du règlement de ses factures. Il est seul responsable de son Installation Intérieure.

12.2 Responsabilité au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD

12.2.1 Responsabilité du GRD à l'égard du Client pour l'acheminement de l'électricité sur le Réseau Public de Distribution

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution est responsable directement 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'alimentation de l'électricité.

Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du Gestionnaire du Réseau de Distribution concernant les engagements de ce dernier contenu dans le Contrat d'Accès au Réseau qui portent notamment sur :

- l'accès au comptage ;
- le relevé, le contrôle, la correction éventuelle, la validation des données de comptage ;
- la mise à disposition des données de consommation du Client au Fournisseur.

Si le Client choisit d'engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire du Fournisseur, il est fait application de la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client peut exercer un recours juridictionnel contre le Gestionnaire du Réseau de Distribution ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

12.2.2 Responsabilité du Client à l'égard du Gestionnaire du Réseau de Distribution

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du Gestionnaire du Réseau de Distribution en cas de non-respect des obligations qui lui incombent aux termes du Contrat d'Accès au Réseau. Dans un tel cas, si le GRD interrompt l'accès du Client au Réseau Public de Distribution et, par voie de conséquence, suspend la fourniture d'électricité, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat et ne peut voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.



Article 13 : Force majeure

Aucune des Parties ne sera responsable pour un quelconque dommage causé à l'autre Partie en raison d'une inexécution de ses obligations contractuelles à cause d'un cas de force majeure. Conformément à l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Les Parties reconnaissent que constituent notamment des cas de force majeure :

- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité,
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leurs survenances ou n'ont pu être prises, telles que des tremblements de terre, éboulements, avalanches, actes de sabotage et actes de terrorisme,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de déstage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ; les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD.

La Partie qui invoque la force majeure doit aussitôt que possible après la survenance du cas de force majeure avertir l'autre Partie (par téléphone, e-mail, fax, confirmé par courrier) du moment où la force majeure est survenue et lui fournir, si possible, une estimation de la durée pendant laquelle ce cas de force majeure affectera l'exécution de ses obligations contractuelles.

La Partie qui invoque la force majeure tiendra également l'autre Partie au courant de l'évolution de la situation et des délais dans lesquels l'exécution de ses obligations contractuelles pourra reprendre.

Les Parties essayeront, aussitôt que possible, de déterminer les conditions dans lesquelles l'exécution des obligations contractuelles affectées par la force majeure pourrait reprendre.

Les obligations des Parties dans le cadre du Contrat seront suspendues aussi longtemps que la cause de force majeure existera. S'il apparaît cependant que la force majeure rendra définitivement et irrévocablement impossible l'exécution de ses obligations contractuelles par l'une des Parties, ou si la force majeure dure depuis plus de soixante (60) jours, le Contrat prendra fin de plein droit, sans indemnité de part et d'autre, avec effet immédiat. Cette résiliation n'affecte en rien l'obligation du Client de payer les factures concernant les prestations fournies jusqu'à la date de résiliation.



Article 14 : Réduction ou interruption de la fourniture et de l'accès au RPD

- **Droit du Fournisseur de réduire ou interrompre la fourniture d'un Point de Livraison en raison d'un impayé**

Le Fournisseur peut demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution de limiter la Puissance Souscrite ou de suspendre l'accès au Réseau Public de Distribution afin de réduire ou interrompre la fourniture d'électricité en l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture.

Lorsque le Client n'a pas acquitté sa facture à la date limite de paiement, la limitation de la Puissance Souscrite ou la suspension de l'accès au Réseau Public de Distribution du Client ne peut intervenir que si les étapes suivantes et successives sont respectées :

- (1) Le Fournisseur adresse au Client un premier courrier valant mise en demeure de régulariser sa situation, par lequel le Fournisseur informe le Client qu'à défaut de règlement de la facture dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue.
- (2) Si la mise en demeure reste sans effet à l'issue de ce délai de quinze (15) jours (étendu à trente (30) jours pour le Client en situation de précarité énergétique), le Fournisseur adresse au Client un second et dernier courrier lui indiquant qu'à défaut de paiement de la facture dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, le Fournisseur pourra demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution de procéder à la réduction ou à l'interruption de fourniture.
- (3) La mesure de limitation ou de suspension de l'accès au Réseau Public de Distribution intervient dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la réception par le Gestionnaire du Réseau de Distribution de la demande du Fournisseur, conformément aux DGARD.

Il est précisé que l'interruption de la fourniture ne peut avoir lieu pendant la trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 31 mars pour le Client particulier conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il est rappelé que pendant la trêve hivernale, du 1^{er} novembre d'une année N-1 au 31 mars d'une année N, le Fournisseur peut limiter la puissance du compteur du Client conformément à la réglementation en vigueur.

Il est précisé qu'avant d'interrompre la fourniture, ALPIQ doit procéder à une limitation de puissance, qui peut aller jusqu'à 1kVA, pour une durée minimale de soixante (60) jours à compter de la réduction de puissance dans le cas où le Client est en situation de précarité au sens de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles est équipé d'un compteur communicant.

Il est également précisé qu'il appartient au Client en situation de précarité énergétique d'informer le Fournisseur de cette situation dans les meilleurs délais en cas d'impayé, auquel cas le Fournisseur mettra en œuvre le régime juridique correspondant.

Le Fournisseur dispose par ailleurs et en tout état de cause du droit de procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions définies à l'Article 15 des présentes Conditions Générales de Vente.

- **Rétablissement de l'accès au RPD consécutivement à la régularisation d'un impayé :**

Lorsque le(s) motif(s) ayant conduit à la suspension de l'accès au Réseau Public de Distribution est/sont résolu(s), le Fournisseur s'engage à demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution un rétablissement de l'accès au RPD dans les plus brefs délais, dans les conditions prévues par les DGARD.



Les frais facturés par le GRD pour limiter, interrompre ou rétablir, selon le cas, l'accès au Réseau Public de Distribution sont à la charge du Client.

- **Droit du GRD d'interrompre l'accès au Réseau Public de Distribution :**

La possibilité pour le Gestionnaire du Réseau de Distribution d'interrompre l'accès et l'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution est décrite dans les DGARD dont la Synthèse est annexée aux présentes. La responsabilité du Fournisseur ne peut être recherchée pour toutes les conséquences liées à la limitation ou à l'interruption de fourniture résultant d'une décision prise par le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

Article 15 : Résiliation du Contrat

15.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Client peut résilier directement le Contrat via son identification client (par courriel) ou par courrier, à tout moment, sans préavis et sans qu'aucune indemnité ne puisse être accordée à l'une ou l'autre des Parties du seul fait de cette mesure, sous réserve du remboursement au Fournisseur des frais supportés, par l'intermédiaire du Gestionnaire du Réseau de Distribution, au titre de la résiliation.

Dans le cas d'un changement de Fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'énergie. Dans les autres cas (déménagement, cessation d'activité, etc.), la résiliation intervient à la date souhaitée par le Client sous réserve de la disponibilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.

15.2 Résiliation à l'initiative du Fournisseur pour manquement du Client

En cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, le Fournisseur met en demeure le Client par courrier de régulariser cette situation dans un délai de quinze (15) jours, étendu à trente (30) jours pour le Client en situation de précarité énergétique.

A défaut de régularisation dans les délais stipulés ci-dessus, le Contrat peut être résilié de plein droit par le Fournisseur, sans préjudice du droit de ce dernier d'être indemnisé des éventuels dommages qu'il aurait subis. La résiliation est effective à la date de la réception par le Client du courrier de notification de la mesure.

15.3 Autres cas de résiliation du Contrat

Le Fournisseur peut également résilier le Contrat dans les cas suivants :

- en cas de persistance d'un événement de force majeure dans les conditions définies à l'Article 13 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- en cas de résiliation du Contrat GRD-F conclu entre le Fournisseur et le GRD.

15.4 Facture de résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et est redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date.

Le Fournisseur émettra une facture de clôture sur la base des données de consommation transmises par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, dans un délai de quatre (4) semaines à



compter de la résiliation du Contrat. Tout coût appliqué par le GRD en lien avec la résiliation du Contrat est répercuté par le Fournisseur au Client.

Le Fournisseur remboursera le trop-perçu éventuel dans un délai maximal de deux (2) semaines suivant l'émission de la facture de clôture par virement bancaire ou, à défaut, par prélèvement.

Article 16 : Modification des Conditions Générales de Vente

Le Fournisseur peut modifier à tout moment à son initiative les Conditions Générales de Vente. Il doit alors en informer le Client par voie électronique ou, à sa demande, par voie postale, au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée des nouvelles Conditions Générales de Vente. Le Client a la possibilité de résilier sans pénalité le Contrat, dans les conditions définies à l'Article 15 des présentes Conditions Générales de Vente.

Il est précisé que ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles résultant l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires. Le Client est informé que la modification des conditions contractuelles effectuée par ALPIQ dans les conditions définies ci-dessus fait naître au profit du Client un droit de résiliation pendant une période de trois (3) mois à compter de la date à laquelle il reçoit la notification par ALPIQ de cette modification des conditions contractuelles.

Article 17 : Données à caractère personnel

Lors de la conclusion du Contrat et pendant sa durée, le Client doit communiquer au Fournisseur des données à caractère personnel et les tenir à jour via son espace client ou en s'adressant directement auprès du service client du Fournisseur.

Le Fournisseur stocke et procède au traitement informatisé des données personnelles du Client afin de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services.

Concernant les données des personnes physiques, ce traitement est encadré par la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que le règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, à ses prestataires, sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, ainsi qu'au Gestionnaire du Réseau de Distribution, lesquels ne peuvent toutefois y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et de suppression de leurs données personnelles, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 modifiée précitée.

Il dispose en outre d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation en application du règlement n°2016/679 du 27 avril 2016 susvisé.

Ces droits peuvent être exercés par voie postale à l'adresse :

**Alpiq Retail France
Tour Alto
1 Place Zaha Hadid
CS 20307
92062 Paris La Défense CEDEX**

ou par courrier électronique à l'adresse retail.privacy.fra@alpiq.com



Le Client peut également s'opposer, auprès du service client du Fournisseur, à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospections commerciales. Le Client peut par ailleurs s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Le Client particulier ou les personnes physiques du Client non-professionnel disposent en outre de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) et de s'adresser au délégué à la protection des données du Fournisseur.

Article 18 : Cession

Le Fournisseur et le Client s'engagent à ne pas transférer leurs droits et obligations aux termes du Contrat sans l'autorisation préalable par écrit de l'autre Partie.

Article 19 : Absence de renonciation

Le fait pour une Partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations aux termes du Contrat ne doit en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ces obligations.



Article 20 : Conditions des primes de parrainages et codes promotionnels

Toute prime de parrainage ou tout code promotionnel, selon le cas, est payé sous forme d'avoir pour les contrats qui sont actifs dès lors que le Client est à jour de l'intégralité de ses paiements au jour du bénéfice de ladite prime de parrainage ou dudit montant dont il bénéficie grâce au code promotionnel.

Le montant de ladite prime de parrainage ou dudit code promotionnel ne donne pas lieu à remboursement au Client en cas de résiliation anticipée du Contrat.

Il est précisé qu'une prime de parrainage ou le montant offert dans le cadre d'un code promotionnel ne peut pas permettre au Client de payer une facture qui fait l'objet d'un recouvrement pour impayé.

Article 21 : Droit applicable et litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. Le service client du Fournisseur est à la disposition du Client pour répondre à toute réclamation. Ses coordonnées figurent dans les Conditions Particulières de Vente.

Si, dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la première réclamation écrite du Client par le Fournisseur, le litige n'a pas pu être réglé, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie, par courrier, à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 Paris Cedex 09

En tout état de cause, les modes de règlement amiable des litiges étant facultatifs, chacune des Parties est libre de saisir à tout moment les juridictions nationales compétentes.

* *

*



**Alpiq Retail France
Tour Alto
1 Place Zaha Hadid
CS 20307
92062 Paris La Défense CEDEX
879 769 552 RCS Nanterre**

Service client :

Courriel :

serviceclients@alpiq.fr

Téléphone :

**09 78 46 85 75
(Prix d'un appel local)
(du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures)**

<https://particuliers.alpiq.fr>

