

# Conditions Générales de Vente d'électricité et/ou de gaz naturel

## Contrat Unique de Fourniture et de Distribution d'énergie

Version du 1<sup>er</sup> avril 2026

L'offre de vente d'électricité et /ou de gaz naturel est proposée par ALTERNA ENERGIE FRANCE, société par actions simplifiées au capital de 10 000 000€, dont le siège social est situé au 78, avenue Jacques Cœur, 86000 POITIERS, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Poitiers sous le numéro 421 550 823, ci-après Vattenfall.

Les présentes conditions sont applicables pour toute personne physique majeure capable juridiquement (Client particulier) ou personne morale (Client professionnel) (ensemble le Client) souscrivant à une offre de Vattenfall pour un local situé en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse et desservi par Enedis pour une puissance souscrite entre 3 et 36 kVA et/ou GRDF pour une consommation annuelle de référence inférieure ou égale à 300 MWh. L'identité du client ainsi que l'option choisie, les conditions tarifaires et les modalités de paiement sont spécifiées sur le Bulletin de Souscription.

### 1 - Objet et effet du Contrat

#### 1.1 Objet du Contrat

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités de fourniture d'électricité et /ou de gaz naturel par Vattenfall jusqu'au PDL ou PCE du Client, les modalités de gestion de l'accès au RPD pour le compte du Client, ainsi que les éventuels services associés. La ou (les) offre(s) choisie(s) par le Client est définie dans le Bulletin de souscription. Les présentes CGV sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

#### 1.2. Effet du Contrat

##### 1.2.1. Date d'effet

Nonobstant le droit de rétractation, le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client, soit par consentement donné par voie électronique, soit par retour de Contrat par voie postale si le Client en fait la demande lors du parcours de souscription, et sous réserve de l'acceptation du GRD de l'inscription du PDL ou PCE dans le Périmètre de Facturation de Vattenfall. La prise d'effet de la fourniture d'énergie et la gestion par Vattenfall de l'accès au RPD pour le compte du Client est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct de l'installation du Client au RPD et de la conformité de l'installation intérieure à la réglementation en vigueur. Dans le cadre d'un changement de fournisseur, le délai standard de réalisation de la prestation est de 10 jours à compter de la date de la demande de changement de fournisseur transmise au GRD par Vattenfall. En cas de nécessité d'une intervention sur site d'un technicien, le délai sera celui défini par le GRD (en fonction de la planification

du rendez-vous tenant compte des disponibilités des équipes du GRD). Dans le cadre d'une mise en service, la date d'effet est choisie par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. La mise en service peut engendrer des frais facturés par le GRD à Vattenfall qui seront refacturés au Client à l'euro près. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations. Lors de la souscription et sur la base des informations transmises par le Client, Vattenfall apporte un conseil sur la puissance et l'option à souscrire pour le PDL ou le PCE du Client. En cours de contrat, le Client peut contacter Vattenfall pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite avec ses besoins en énergie et demander une modification de sa puissance souscrite et de son option à tout moment conformément aux conditions définies ci-après. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations et sa mise en place peut être retardée au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon les modalités qui figurent sur le site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr). En cas de modification des dispositions contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau prix donnant lieu à un remboursement au Client.

##### 1.2.2. Index de départ de facturation

Seul un index confirmé par le GRD peut servir de base de facturation de fourniture d'énergie au Client. Lors de la souscription, en cas de mise en service, un relevé du(es) compteur(s) est demandé au GRD. Si nécessaire, le GRD procédera à un relevé qui sera facturé à Vattenfall conformément au Catalogue de Prestations qui refacturera à l'euro près la prestation au Client. En cas de changement de fournisseur, en l'absence d'index cohérent de départ, un index de départ de facturation est estimé par le(s) GRD.

##### 1.2.3. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, 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 jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer à Vattenfall le formulaire de rétractation figurant en annexe au Bulletin de souscription ou toute déclaration écrite exprimant une volonté claire de se rétracter et comportant les éléments indispensables à l'identification du Client et les caractéristiques de son Contrat. Cette demande doit être envoyée à : VATTENFALL – Souscription – Parc des Collines II – 6 Av. de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM Lorsque le Client souhaite une

mise en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Vattenfall, par tout moyen dans le cadre d'un déménagement ou par support durable dans les autres cas. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'Abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

#### 1.2.4. Durée du contrat

Le Contrat lie les Parties à compter de la date de fourniture d'énergie et sous réserve de l'exercice du droit de rétractation. L'envoi du Bulletin de Souscription par le Client à Vattenfall atteste expressément la volonté du Client de choisir la Société Vattenfall comme fournisseur d'électricité. Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date de fourniture d'énergie sauf en cas de durée déterminée telle que précisée dans le bulletin de souscription.

#### 1.2.5 Convention de preuve

Les accords, clics ou autres éléments attestant de votre consentement sont conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et sont donc considérés comme étant constitutifs de preuve de communications intervenues entre nous.

## 2 - Prestations du Contrat

L'engagement de Vattenfall est d'assurer un service de fourniture d'électricité au PDL et/ou de gaz naturel au PCE du Client selon les modalités de l'offre(s) souscrite(s) par celui-ci au moyen du Bulletin de souscription ainsi que des services associés, le cas échéant.

### 2.1. Fourniture de gaz naturel

Ce service comprend la fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client telle que spécifiée dans le Bulletin de souscription, et la facturation correspondante. Vattenfall s'engage à permettre au Client d'accéder au RPD et de l'utiliser selon les modalités telles que définies dans les Conditions Standard de Livraison (CSL), fixées par le GRD. Les conditions de livraison du gaz naturel, les conditions d'accès, les interventions techniques par le GRD et leur condition de réalisation sont définies dans le Catalogue de Prestations. Vattenfall assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au RPD. Toute demande d'intervention est effectuée par le Client auprès de Vattenfall, qui relaie au GRD et refacture ladite prestation à l'euro près au Client.

### 2.2. Fourniture d'électricité

Ce service comprend la fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client tel que spécifiée dans le Bulletin de souscription, et la facturation correspondante. Vattenfall s'engage à permettre au Client d'accéder au RPD et de l'utiliser selon les modalités définies par les GRD dans le Catalogue de Prestations (conditions d'accès, les interventions techniques et leur condition de réalisation). Vattenfall assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au RPD. Toute demande d'intervention est effectuée par le Client auprès de Vattenfall, qui relaie au GRD et refacture ladite prestation à l'euro près au Client.

### 2.3. Fourniture de services associés

2.3.1. Vattenfall assure la fourniture de services associés qui désignent des services inclus dans le service de fourniture

d'électricité et/gaz naturel, ou proposés en option, payants et facturés en fonction d'une grille tarifaire en vigueur à la date de souscription.

2.3.2. Garantie d'origine : En fonction de l'offre souscrite, Vattenfall s'engage à couvrir par des certificats d'origine la part d'énergie verte consommée.

## 2.4. Espace Client

Que ce soit lors de la souscription à un contrat de fourniture ou lors de la gestion dudit contrat, Vattenfall privilégie une communication dématérialisée et met à la disposition de chacun de ses Clients un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder via le site internet [www.vattenfall.fr](http://www.vattenfall.fr) à un espace client personnalisé. Ces codes d'accès sont strictement personnels, confidentiels et inaccessibles et Vattenfall ne peut en aucun cas être tenue responsable de dommages causés par un usage par une personne non autorisée. Cet accès est gratuit et illimité pendant la durée du Contrat et limité à 2 ans, en lecture, au-delà du terme du Contrat. Le Client s'engage à fournir, dans le cadre de l'utilisation de son compte en ligne, des informations exactes à jour et complètes et à informer Vattenfall par tous moyens et sans délai de toute modification de ses coordonnées et notamment de son adresse électronique.

## 3 - Conditions d'exécution du Contrat

### 3.1. Accès au réseau

Le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les Catalogues de Prestations des GRD joints aux présentes, comme faisant partie intégrante du Contrat entre Vattenfall et le Client. Au titre du Contrat Unique, le Client bénéficie de la possibilité de se prévaloir d'un lien contractuel direct à l'encontre du GRD. Vattenfall est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client peut, à ce titre, s'adresser directement à Vattenfall pour toute réclamation quelle qu'en soit l'origine. Vattenfall accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés. Vattenfall traitera cette réclamation dans un délai de trente (30) jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai d'un mois. Une réclamation traitée signifie que Vattenfall a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre.

### 3.2. Transmission des données de comptage

3.2.1. Le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage (quantités d'énergie livrées, caractéristiques...) à Vattenfall afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, si celles-ci sont nécessaires dans le cadre de la gestion du Contrat et éventuellement lui offrir des services associés.

3.2.2. Le Client peut transmettre à Vattenfall des index estimés étant entendu que Vattenfall fera ses meilleurs efforts pour modifier l'échéancier de paiement du Client en cas de différences significatives.

3.2.3. Dans le cas où le Client est équipé d'un compteur Linky, Vattenfall ne traite, avec l'accord du Client, que des données transmises par le GRD pour le suivi de sa consommation.

### 3.3. Installation intérieure du Client

Le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz naturel et/ou d'électricité. A ce titre, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions des prescriptions des GRD (Synthèse DGARD et CSL).

### 3.4. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie d'un montant de 250 euros par PDL et par PCE pourra être réclamé au Client dans le cas où le Client a eu soit, dans les 12 mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiements au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec Vattenfall ou un fournisseur membre de ARPE, soit s'il présente un risque avéré de défaut de paiement ou pour toute autre suspicion légitime ou si un tel dépôt est prévu dans les conditions particulières de l'offre souscrite. Si le dépôt de garantie est requis lors de la souscription, sa constitution doit être préalable à la livraison de l'énergie au Client. Si le dépôt de garantie est requis en cours de Contrat, le Client dispose de 10 jours pour le constituer à compter de la demande de Vattenfall. À défaut, le Contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie ne sera pas soumis à la TVA et ne sera pas productible d'intérêt. Le versement du dépôt de garantie, par chèque ou par carte bancaire, n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. En cas d'incidents de paiement, les sanctions prévues au Contrat demeurent applicables. Le dépôt de garantie sera restitué en fin de Contrat et sous réserve du paiement des sommes dues par le Client à Vattenfall.

### 3.5. Acompte

Le cas échéant, il sera demandé au Client le règlement d'une première échéance lors de la souscription. Au cas où une condition d'exécution du Contrat telle que décrite par le présent article ne serait pas remplie, le montant réglé par le Client au titre de cette première échéance sera remboursé

## 4 - Prix

### 4.1. Grille tarifaire

Les prix de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, ainsi que des services associés font l'objet de grille tarifaire en vigueur à la date de souscription de l'offre. Les prix s'entendent TTC. Les prix de fourniture d'énergie et les prestations liées à l'accès et à l'utilisation du RPD sont composés d'une part variable fonction de la consommation d'énergie du Client et d'une part fixe, dite Abonnement, correspondant pour la fourniture de l'électricité à l'option tarifaire retenue par le Client et la puissance souscrite, et pour la fourniture du gaz naturel, à l'Abonnement en fonction de la classe de consommation du Client et de sa zone tarifaire. Les prix des services associés sont décrits dans la grille tarifaire.

### 4.2. Indexation du prix sur le Tarif Réglementé de Vente (TRV) ou le Prix Repère de Vente de Gaz naturel (PRVG) pour les offres indexées

Pour les offres dont les prix sont indexés, 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 de la référence utilisée. Les nouveaux prix de l'Abonnement et du kWh seront appliqués de façon transparente dès la date de modification des références y compris aux contrats en cours d'exécution. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. En cas de suppression des références ou de modification de leur structure, le Client sera informé des nouvelles conditions en application des articles 4.7 et 10.

### 4.3. Tarifs spéciaux

Vattenfall ne propose pas de tarifs réglementés ni de tarifs spéciaux de l'opérateur historique et le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux reconnaît qu'une souscription auprès de Vattenfall en annule le bénéfice. Si une intervention du GRD est nécessaire, elle sera facturée au Client à l'euro près en application du Catalogue des Prestations.

### 4.4. Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, redevances, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, constitue une composante du prix, est facturé au Client.

### 4.5. Dispositions pour les Clients en situation de précarité

#### 4.5.1. Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont le foyer dispose de ressources inférieures à un montant fixé par décret bénéficie, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en énergie de sa résidence principale, du Chèque Énergie et des avantages associés (chequeenergie.gouv.fr ou 0 805 204 805 appel gratuit depuis un poste fixe).

#### 4.5.2. Fonds de Solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du FSL de son département, une demande d'aide aux paiements de ses factures.

### 4.6. Prix des prestations réalisées par les GRD

Les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) peuvent être amenés à réaliser différentes prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations sont facturées par le(s) GRD à Vattenfall, puis refacturées au Client par Vattenfall à l'euro près. La description des prestations et leurs prix figurent dans le Catalogue de Prestations.

### 4.7. Évolution des prix

Les prix figurant dans la grille tarifaire annexée au Contrat sont ceux en vigueur au moment de la souscription au Contrat par le Client. Toute modification de cette grille sera communiquée au Client au moins un mois avant l'application au Contrat en cours par voie électronique ou s'il en a fait la demande lors de la souscription, par voie postale. Toute évolution tarifaire s'appliquera à compter de la date précisée dans la publication

de la modification. En cas de refus de cette modification, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de 3 mois à compter de la date de réception des nouvelles conditions tarifaires.

En cas de modification des taxes ou des obligations réglementaires appliquées à la facturation du client ou de leur taux, des CEE ou des tarifs réglementés du transport et de la distribution (ATRD et ATRT), cette modification sera appliquée aux contrats en cours au jour de l'entrée en vigueur de la décision réglementaire.

Ces dispositions ne sont pas applicables aux évolutions tarifaires dues aux évolutions des références d'indexation.

## 5 - Facturation et règlement

### 5.1. Modalités de facturation

Chaque facture est adressée au Client sur support durable et est établie conformément à la réglementation en vigueur et le Client peut payer ses échéances ou sa facture par prélèvement automatique, carte bancaire, prélèvement sur carte bancaire, chèque, virement bancaire, mandat compte ou par chèque énergie. Le Client peut demander au service client par tout moyen la mise à disposition d'une facture papier. La souscription à une offre autre que les offres « classiques » et aux présentes Conditions Générales de Vente suppose que le Client ait préalablement et expressément accepté de recevoir sa facture uniquement par voie électronique, accessible sous format «PDF» sur son espace client et de régler ses mensualités et sa facture annuelle par prélèvement automatique. Si le Client souhaite opter pour un autre mode de paiement que le prélèvement automatique et/ou une facture électronique, une option alternative sera proposée lors de la souscription.

### 5.2. Mensualisation

Le montant total facturé annuellement au Client fait l'objet de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement dont le montant est déterminé en accord avec le Client lors de la souscription sur la base de l'index de départ de facturation, tel que défini à l'article 1.2.2. Un échéancier de mensualisation précisant les dates et montants des prélèvements est transmis au Client en début de période facturée. Vattenfall adresse au Client une facture établie en fonction de sa consommation réelle au moins une fois par an, sur la base des index transmis par le GRD, si ce dernier a pu accéder au compteur pour procéder au relevé. À défaut, cette facture sera émise sur la base d'une consommation estimée. Afin d'établir une facturation en adéquation avec la consommation réelle du Client, Vattenfall se réserve la possibilité, en cours de période, de manière justifiée et non arbitraire, de revoir les mensualités de paiement du Client au regard des relevés réelles des GRD, d'éventuelles erreurs de comptages des GRD, des auto-relèves transmis par le Client, de son historique de consommation, d'une modification tarifaire, d'un changement de puissance ou de classe de consommation notamment.

### 5.3. Contestation de la facture

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

factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure à 14 mois à compter du dernier relevé des GRD ou du dernier auto-relevé du Client sauf lorsque le GRD a signifié au Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle ainsi que dans les cas de fraude.

### 5.4. Règlement de la facture ou de l'échéance mensuelle

Les sommes dues par le Client en application de l'échéancier (art.5.2) devront être réglées dans les conditions prévues à l'échéancier ou dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou encore dans les conditions précisées sur chaque facture. Le règlement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de Vattenfall est crédité de la totalité du montant facturé.

### 5.5. Retard ou défaut de paiement

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu à l'article 5.4, Vattenfall peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC pour un Client particulier. Le Client professionnel sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt en vigueur le jour où le paiement est exigible. Il sera de plus redevable d'une indemnisation de 40 euros au titre des frais engagés pour le traitement du retard de paiement. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement intégral par Vattenfall. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients visés à l'article 4.5.1. En l'absence de paiement intégral quinze jours suivant la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 4.5.1, Vattenfall informe le Client par courrier valant mise en demeure qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. Ce délai est porté à 30 jours pour les Clients visés à l'article 4.5. Vattenfall est membre de l'association ARPE dont la finalité est de lutter contre la fraude. En cas d'échec de la procédure amiable de recouvrement, les informations personnelles des Clients, à l'exception des Clients visés à l'article 4.5, seront transmises au registre de l'ARPE.

### 5.6. Modalité de remboursement de trop-perçu

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à 25 €uros, les sommes dues par Vattenfall seront directement reportées sur la facture suivante, sauf demande expresse du Client. Au-delà de 25 €uros, il sera procédé à un remboursement des sommes dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande. En cas de retard de remboursement du trop-perçu, Vattenfall sera redevable d'une pénalité de retard d'une fois et demie le taux

d'intérêt légal appliqué sur le montant du trop-perçu et dont le montant ne pourra être inférieur à 7,50 € TTC.

## 6 - Résiliation

La date de résiliation effective retenue est la date de sortie du PDL/PCE du Périmètre de Facturation du GRD.

### 6.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans préavis, ni pénalité, par courrier à : VATTENFALL – Service Client – Parc des Collines II – 6 Av. de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM, par mail ou encore via le formulaire de l'espace client. Vattenfall encourage le Client à lui fournir une auto relève afin de fiabiliser les index de résiliation des GRD. En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du contrat avec le nouveau fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de résiliation. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.

### 6.2. Résiliation du Contrat à l'initiative de Vattenfall

En cas de déclaration mensongère, de manquement par le Client à tout ou partie de ses obligations aux termes du Contrat et notamment en cas de non-paiement des factures par le Client, Vattenfall pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions de l'article 5.5 sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

### 6.3. Effet de la résiliation

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

## 7 - Responsabilité

Conformément à la réglementation en vigueur, Vattenfall et le(s) GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client.

### 7.1. Responsabilité de Vattenfall vis-à-vis du Client

Vattenfall est responsable de tout préjudice prévisible, direct et certain, dûment justifié, causé au Client en cas d'inexécution de ses obligations nées du Contrat. Il est entendu que Vattenfall décline cependant toute responsabilité (I) en cas de 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, (II) en cas de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (III) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, ou (IV) lorsque l'éventuel manquement de Vattenfall est causé par la survenance d'un cas de force majeure. Le(s) GRD est (sont) responsable(s) vis-à-vis du Client des conditions de livraison du gaz naturel et de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité notamment en termes de qualité et continuité, en application des dispositions des Contrats d'Accès au réseau annexés au Contrat (CSL et Synthèse DGARP) ainsi qu'en ce qui concerne l'établissement ou la modification du raccordement, de l'accès au comptage et

de son relevé. Le Client peut s'il le souhaite, demander réparation directement en engageant la responsabilité du (es) GRD en application des dispositions du Contrat d'Accès au réseau annexé au Contrat. En application du contrat unique, Vattenfall est l'interlocuteur unique du Client.

### 7.2. Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard de Vattenfall du respect des obligations qui lui incombent au titre du Contrat. Le Client reconnaît être seul responsable du respect de ses obligations légales et réglementaires d'installation et d'entretien de ses installations intérieures gaz naturel et/ou électriques. En outre, il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de ses obligations vis-à-vis du GRD en application du Contrat d'Accès au réseau.

## 8 - Traitement des données à caractère personnel

### 8.1. Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre de son activité, Vattenfall, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses Clients conformément à la réglementation en vigueur. L'utilisation de certaines données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime de Vattenfall. Cette utilisation a pour finalité de permettre la gestion de la relation Client, dans le cadre de la réalisation de l'objet du Contrat telle que visé à l'article 1. Ces données sont directement collectées auprès du Client avec son consentement. A défaut de communication de ces données, Vattenfall ne sera pas en mesure de conclure le Contrat et/ou de fournir le(s) service(s) objet du Contrat. Dans le cadre de personnalisation de l'offre au Client, Vattenfall est amené à collecter, directement ou indirectement, avec le consentement de la personne concernée, des données qui ne sont pas strictement nécessaires à l'exécution du Contrat. Ainsi, Vattenfall peut être amenée à utiliser les données de navigation de ses Clients, collectées sur son site ou sur celui de ses partenaires et à associer différentes données entre elles. À tout moment, l'internaute a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal ainsi que de désactiver tout cookie déjà déposé. Le Client peut exercer son droit d'opposition en application de l'article 8.5. En l'absence de données, Vattenfall ne sera pas en mesure de proposer des services ou promotions personnalisés au Client.

### 8.2. Durée de conservation des données

Les données collectées seront conservées pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité de la collecte et, en tout état de cause, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

### 8.3. Destinataires ou catégories de destinataires

Les données collectées sont destinées aux services internes de Vattenfall, à ses sous-traitants, prestataires, partenaires, établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une habilitation légale ou réglementaire ainsi qu'aux GRD.

### 8.4. Transfert hors Union Européenne

Certaines données peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'UE et engagés contractuellement à respecter les règles de traitement

des données à caractère personnel applicable au sein de l'Union Européenne.

## 8.5. Droit des personnes

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés, par courrier auprès de : VATTENFALL - Service Client. - Parc des Collines II – 6 Av. de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM; ou par courriel à : [DPO@vattenfall.fr](mailto:DPO@vattenfall.fr).

## 8.6. Droit d'introduire une réclamation

Le Client dispose du droit de saisir le délégué à la protection des données de Vattenfall ainsi que d'introduire une réclamation à la CNIL via le site internet <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

## 9 - Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet <http://www.bloctel.gouv.fr/>

## 10 - Modification des CGV

Toute modification des CGV sera portée à la connaissance du Client par voie électronique ou à sa demande par voie postale. Les nouvelles CGV s'appliquent de plein droit quinze jours à compter de la réception des nouvelles CGV par le Client. En cas de refus de la modification, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de 3 mois à compter de la date de réception des nouvelles CGV. A défaut, les CGV modifiées seront réputées acceptées. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## 11 - Force Majeure

Vattenfall n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la législation en vigueur et la jurisprudence.

## 12 - Nullité partielle

Si l'une des clauses du Contrat était ou devenait inefficace, soit en raison d'une disposition législative ou réglementaire, soit à l'issue d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, l'existence ou l'efficacité des autres clauses n'en serait pas affectée.

## 13 - Cession

Vattenfall se réserve le droit, à tout moment et moyennant une simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie au titre du Contrat,

en vertu de la réglementation en vigueur. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers sans l'autorisation de Vattenfall.

## 14 - Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par la loi française.

En cas de litige, le Client peut s'adresser au Service Client de Vattenfall ([www.vattenfall.fr/aide-et-contact/nous-contacter](http://www.vattenfall.fr/aide-et-contact/nous-contacter)) qui fera ses meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différent ayant trait au Contrat.

En cas d'insatisfaction sur le traitement du litige, Vattenfall met à disposition un service consommateur à l'adresse suivante : [serviceconsommateur@vattenfall.fr](mailto:serviceconsommateur@vattenfall.fr)

A l'issue d'un délai de deux mois, si le différend persiste, le Client peut également saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie à l'adresse suivante :

- Par internet, sur la plate-forme SOLLEN : ([www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)), accessible sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)
- Ou par courrier, sans affranchir : Le Médiateur National de l'Energie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09

En tout état de cause, le Client et Vattenfall peuvent saisir les tribunaux compétents.

## 15 - Définitions

### Abonnement

Composant du prix total indépendant des quantités d'énergie fournie.

### ARPE

Association de Régulation de Paiements dans l'énergie.

### Bulletin de souscription

Y est désigné l'identification du Client et de l'offre souscrite : Electricité et/ ou gaz naturel, services associés, conditions de l'offre y compris le formulaire de rétractation, PDL ainsi qu'un index de départ de consommation. Le Contrat est conclu à l'acceptation du Client.

### Catalogue des Prestations

Désigne l'ensemble des prestations proposé par les GRD au Client et à Vattenfall. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par Vattenfall pour le compte du Client et facturées, le cas échéant par Vattenfall. Le catalogue de Enedis, GRD de l'électricité est disponible à l'adresse suivante : <https://www.enedis.fr/documents> Le catalogue de GRDF, GRD du gaz naturel est disponible à l'adresse suivante : <https://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publication/s/catalogue-prestations> Ces catalogues font partie intégrante du Contrat.

### Chèque Energie

Informations sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) ou au 0 805 204 805, appel gratuit depuis un poste fixe.

### Client

Personne physique ou morale souscrivant aux présentes CGV.

### Client Professionnel

Personne morale dont le nombre de salariés est supérieur ou égal à 5.

### Contrat ou Contrat Unique

Ensemble des documents contractuels relatifs à la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel ainsi qu'à l'accès aux réseaux publics de distribution : le Contrat d'Accès au Réseau, les

présentes CGV, le Bulletin de souscription, la grille tarifaire, le mode de facturation et de règlement ainsi que les services associés.

## **Contrat d'accès au Réseau**

Désigne les modalités et conditions d'accès au RPD du Client, de Vattenfall et du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) et fait partie intégrante du Contrat.

## **Pour l'électricité**

Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'Utilisation du Public de Distribution Basse Tension. (Synthèse DGARD)

## **Gaz naturel**

Conditions Standard de Livraison (CSL)

## **GRD**

Gestionnaire de réseau de distribution.

## **PCE**

Point de Comptable et d'Estimation : point où le GRD livre au Client du gaz naturel, tel que précisé sur le Bulletin de souscription.

## **Périmètre de Facturation**

Au sens des présentes CGV, ensemble des points de livraison (PDL et PCE) des Clients raccordés au(x) RPD(s).

## **PDL**

Point De Livraison : point où le GRD livre au Client de l'électricité, tel que précisé sur le Bulletin de souscription.

## **PRVG**

Prix de référence de vente de gaz naturel tel que publié par la CRE dont on retient l'abonnement et le prix moyen par kilowattheure HT

## **RPD**

Réseau Public de Distribution qui assure l'acheminement de l'énergie (gaz naturel et/ou électricité) jusqu'au PDL.

## **TRV**

Tarif réglementé, désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure d'électricité déterminé par arrêté ministériel, hors tarifs spéciaux et tarifs pour les clients domestiques collectifs et agricoles, pratiqués par l'opérateur historique.

L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !