

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### SERVICE DE FOURNITURE D'ELECTRICITE DE POWEO POUR LES CLIENTS PARTICULIERS OU PROFESSIONNELS AVEC UNE PUISSANCE SOUSCRITE INFERIEURE OU EGALE A 36 KVA

### SYNTHESE D'ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION BASSE TENSION

### FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL ASSISTANCE ELECTRICITE ET GAZ

### CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE ELECTRICITE ET GAZ

Valables à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007

Entre POWEO S.A, société anonyme, au capital de 5.683.712 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 442 395 448 dont le siège social est situé Immeuble Artois - 44 rue Washington - 75408 Paris Cedex 8, représentée par Monsieur Charles Beigbeder, agissant en qualité de Président Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes, désignée ci-après le « Fournisseur » ou « POWEO », d'une part, et le CLIENT, désigné ci-après le « Client », d'autre part ou par défaut, ci-après désignées individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties ».

#### 1. PREAMBULE

En application des lois n°2000-108 du 10 février 2000 et 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, les clients éligibles français peuvent s'approvisionner en électricité auprès du fournisseur de leur choix établi dans l'Union Européenne.

Le nouveau contexte conduit à une séparation entre les activités d'acheminement confiées aux Gestionnaires de Réseau (elles-mêmes distinguées entre transport et distribution) et de fourniture d'énergie, qui s'exercent chacune selon des règles différentes.

La loi du 10 février 2000 permet cependant au client éligible de ne pas conclure lui-même un contrat d'accès au réseau avec son Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) pour l'acheminement de l'électricité vers son Site, cet acheminement étant géré directement par le fournisseur via un contrat conclu entre lui et le Gestionnaire du Réseau de Distribution (contrat GRD-F). En conséquence, et pour plus de simplicité, le Client a choisi de n'avoir un lien contractuel direct qu'avec POWEO et a conclu avec lui un contrat qui couvre à la fois l'acheminement et la fourniture de l'énergie électrique.

#### 2. DEFINITIONS

- Appareils de Mesure : équipements de mesure et de calcul permettant de déterminer les quantités d'énergie électrique active consommées ou injectées à un Point de Livraison.
- Client : désigne indifféremment les Clients Particuliers et/ou Professionnels.
- Client Particulier : désigne toute personne physique majeure et juridiquement capable, résidant en France métropolitaine, ayant souscrit à l'offre de POWEO en ayant renvoyé à POWEO un Contrat complété et signé ou en ayant souscrit par internet.
- Client Professionnel : désigne la personne morale pouvant être identifiée par un numéro SIREN, ayant souscrit, pour les besoins de son activité professionnelle, à l'offre de POWEO en ayant renvoyé à POWEO un Contrat complété et signé ou ayant souscrit par internet. A titre indicatif cette définition s'applique également aux associations, congrégations religieuses, copropriétés ou professions libérales.
- Changement de fournisseur : désigne le fait, pour un Client, de changer de fournisseur d'électricité pour un Site dont il est déjà l'occupant et déjà raccordé au réseau d'électricité. Ce changement s'effectue à Puissance Souscrite et Horo-saisonnalité identiques.
- Contrat : désigne indifféremment le contrat écrit, sur support papier ou électronique, entre le Client et POWEO.
- Contrat POWEO : désigne ensemble les présentes Conditions Générales, le Contrat et la Grille tarifaire applicables au moment de la souscription.
- Date de Prise d'Effet : désigne la date de première fourniture d'électricité par POWEO.

• Eligibilité : faculté offerte aux consommateurs d'électricité de s'adresser à un ou plusieurs fournisseurs d'électricité de son choix.

• Eligibilité POWEO : nonobstant la faculté rappelée ci-dessus, les Offres POWEO ne sont applicables qu'aux personnes physiques ou morales situées en France métropolitaine, hors Corse et DOM, et dont l'électricité est distribuée par ERD (EDF Réseau de Distribution). Certains tarifs spéciaux ne peuvent souscrire aux Offres POWEO (« EJP », « Tempo », compteurs prépayés ... Il appartient au Client de se rapprocher du Service Client POWEO pour confirmer son éligibilité).

• Espace Client : désigne l'espace client accessible sur le site poweo.com, défini à l'article 9 ci-dessous. Cet Espace Client peut être « standard » pour les Clients Particuliers ou « personnalisé » pour les Clients Professionnels conformément aux articles 8 et 9 ci-dessous.

• Gestionnaire du Réseau de Transport (GRT) ou de Distribution (GRD) : exploitant du réseau de transport (haute tension) ou du réseau de distribution (moyenne et basse tension) d'électricité, défini par la Loi, auquel un Site concerné est connecté.

• Grille tarifaire : désigne la grille des tarifs POWEO applicables aux Clients Particuliers et aux Clients Professionnels, qui pourra être modifiée par POWEO moyennant le respect du préavis visé à l'article 16.1.

• Horo-saisonnalité : désigne le type de période tarifaire (« Base » ou « Heures Pleines/Heures Creuses ») souscrite par le Client pour un Site donné. Pour l'Horo-saisonnalité « Heures Pleines/Heures Creuses », les horaires des Heures Creuses sont définies par le GRD pour chaque site, et sont rappelées sur les factures du Client.

• kWh et MWh : désignent les abréviations de kilowatt-heure et mégawatt-heure, unités de mesure de l'énergie électrique (1 MWh = 1000 kWh).

• Mise en Service : désigne le fait, pour un Client, de demander à POWEO la fourniture en électricité d'un Site dont il devient l'occupant.

• Offre : désigne l'ensemble des offres commerciales proposées par POWEO à ses Clients, dont les caractéristiques sont détaillées aux présentes.

• Point de Livraison : pour chaque Site, point(s) où s'opère la livraison de l'énergie électrique active ainsi que le transfert de propriété et des risques. Il(s) est/sont en général situé(s) à la limite de propriété du réseau électrique entre le Client et le Gestionnaire du Réseau de Transport ou de Distribution.

• Puissance Souscrite : puissance électrique maximale souscrite par le Client pour un Site donné.

• Site : site de consommation d'énergie électrique du Client que POWEO s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat et répondant aux critères d'éligibilité conformément à la Loi.

• Tarif(s) Réglementé(s) : tarifs de vente d'électricité pratiqués par les opérateurs historiques aux clients éligibles n'ayant pas exercé leur Eligibilité.

#### 3. OBJET

Le Contrat POWEO a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles POWEO s'engage à fournir au Client une quantité d'énergie électrique active correspondant à sa consommation totale et des services associés, à assurer pour le Client la prestation de Responsable d'Equilibre, et à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution pour le Site concerné. La procédure de Changement de fournisseur, la Mise en service et toutes les notifications au GRD du Site sont gérées intégralement par POWEO. En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat POWEO.

**Le Client comprend et accepte que les tarifs présentés dans les offres POWEO ne correspondent pas aux Tarifs Réglementés, et qu'en conséquence, en souscrivant à l'une des offres décrites aux présentes, il quitte les Tarifs Réglementés et comprend que ce choix est irréversible pour le Site concerné.**

#### 4. MODALITES DE SOUSCRIPTION AUX OFFRES

Le Client peut souscrire à l'une des Offres POWEO par téléphone, par internet ou par l'intermédiaire d'un mandataire de POWEO.

Lors de la souscription, le Client précise s'il souhaite :

- recevoir ses factures par envoi postal ou par un email lui indiquant que sa facture est disponible sur l'Espace Client
- recevoir les modifications, notamment contractuelles, par envoi postal ou par email

Le Client peut à tout moment modifier ces choix au travers de son Espace Client, ou en appelant le Service Client POWEO.

Le Client doit fournir à POWEO un certain nombre d'informations lors de la souscription afin de déterminer les Offres éligibles en fonction des caractéristiques techniques de son Site et de lui proposer l'Offre paraissant la plus adaptée à sa consommation. Ces informations comprennent notamment :

- Puissance Souscrite
- Horo-saisonnalité
- informations relatives à sa consommation (historique de consommation, usages...)

Le Client s'engage à fournir des informations conformes à son installation électrique et à ses usages, permettant ainsi à POWEO de lui proposer l'Offre paraissant la mieux adaptée. Les caractéristiques techniques (Puissance Souscrite et Horo-saisonnalité) et l'Offre seront clairement détaillées par POWEO sur le Contrat.

POWEO se réserve le droit de proposer une modification des caractéristiques techniques fournies par le Client s'il

s'avère, lors de la demande de Changement de Fournisseur ou de Mise en Service auprès du GRD, que les informations communiquées par le Client sont erronées. Le Client sera alors informé par POWEO des modifications de caractéristiques techniques et, le cas échéant, de l'Offre proposée par courrier ou par email, dans les conditions définies ci-dessous, et disposera du délai de rétractation ci-dessous défini pour notifier à POWEO son refus de ces nouvelles conditions..

## 5. DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs pour exercer son droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'Offre.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Concernant spécifiquement les Services POWEO Assistance et conformément à l'Article L112-2-1 du Code des Assurances, le Client Particulier dispose, en cas de souscription à distance, d'un délai de quatorze jours calendaires révolus à compter de l'acceptation des Services pour exercer son droit de renonciation.

Afin d'exercer ce droit, le Client doit exclusivement s'adresser au Service Client joignable :

- par mail : [serviceclient@poweo.com](mailto:serviceclient@poweo.com)
- par courrier à l'adresse suivante  
POWEO – Service Clients  
8 avenue Georges Eastmann  
71100 Chalon sur Saône

## 6. OFFRES POWEO

Toutes les Offres visées par les présentes Conditions, sont à durée indéterminée.

### 6.1 Offres éligibles aux Clients Particuliers

#### 6.1.1 Offres POWEO Electricité

Tout Client Particulier a la possibilité de souscrire à différents forfaits (ensemble les « Forfaits »), POWEO Electricité ou POWEO Electricité Bio qui comprennent une fourniture d'électricité 100% renouvelable, telle que définie à l'article 7. Ces offres permettent en particulier de disposer d'un volume de kWh à consommer sur l'année et de lisser la facturation du Client au travers de mensualités constantes (hors régularisation). Ces Forfaits annuels, tacitement renouvelables, sont modifiables par les Parties à leur date anniversaire. La date de début de Forfait (ci-après désignée « Date de Début de Forfait ») correspond à la Date de Prise d'Effet ou à la date de renouvellement ou de changement de Forfait. Ces Offres sont éligibles en fonction des caractéristiques techniques du compteur du Client (Puissance Souscrite et Horosaisonnalité), et sont détaillées dans le présent article.

En fonction de l'Horo-saisonnalité du Client, il existe deux types de Forfaits :

- Les Forfaits Base, pour l'Horo-saisonnalité « Base ». Chaque Forfait Base comprend un volume annuel d'électricité (en kWh) auquel correspond un prix mensuel. Cette mensualité est composée d'un montant d'abonnement et d'un volume d'électricité (en kWh, égal au volume annuel divisé par 12) valorisé au tarif du kWh « dans le forfait ». Si, en fin d'année contractuelle, la consommation du Client s'avère inférieure au volume d'électricité du Forfait souscrit, POWEO régularise la situation du Client de façon à ce que sa facturation corresponde au volume de sa consommation effective. POWEO rembourse alors au Client les kWh non consommés du Forfait au tarif du kWh « dans le forfait ». Dans l'hypothèse où la consommation du Client est supérieure au volume d'électricité du Forfait, POWEO facture la consommation de ce Client au-delà du volume du forfait, au tarif du kWh « hors forfait ».
- Les Forfaits HP/HC, pour l'Horo-saisonnalité « Heures Pleines/Heures Creuses ». Chaque Forfait HP/HC comprend un volume annuel d'électricité HP et un volume annuel d'électricité HC, auxquels correspond un prix mensuel. Cette

mensualité est composée d'un montant d'abonnement, d'un volume d'électricité mensuel (en kWh, égal au volume annuel HP divisé par 12) valorisé au tarif du kWh « HP dans le forfait » et d'un volume d'électricité mensuel (en kWh, égal au volume annuel HC divisé par 12) valorisé au tarif du kWh « HC dans le forfait ».

Si, en fin d'année contractuelle, la consommation HP et/ou HC du Client s'avère inférieure au(x) volume(s) d'électricité du Forfait souscrit, POWEO régularise la situation du Client de façon à ce que sa facturation corresponde au(x) volume(s) de sa consommation effective HP et/ou HC. POWEO rembourse alors au Client les kWh HP et/ou HC non consommés du Forfait au tarif du kWh « HP dans le forfait » et/ou « HC dans le forfait ». Dans l'hypothèse où la consommation HP et/ou HC du Client est supérieure au(x) volume(s) d'électricité du Forfait souscrit, POWEO facture la (les) consommation(s) de ce Client au-delà du volume HP et/ou HC du forfait, au tarif du kWh « HP hors forfait » et/ou « HC hors forfait ».

Le Client est facturé pour le Forfait choisi dans les conditions prévues à l'article « Facturation et Règlement » des présentes.

Le Client souscrivant à une offre Forfait, est informé, qu'en dehors de modifications des caractéristiques techniques, il ne peut modifier son Forfait qu'à la date anniversaire de son Forfait.

L'ensemble des tarifs relatifs au Forfait souscrit est indiqué dans la Grille tarifaire en vigueur à la Date de Début de Forfait.

Dans le cas où le Client a souscrit au service POWEO Box, le Client peut suivre l'état de consommation de son Forfait via ce service. Dans le cas contraire, il a la possibilité d'effectuer un auto-relevé notamment sur son Espace Client qui permettra d'actualiser le solde indicatif des kWh restant à consommer dans le Forfait, figurant sur sa prochaine facture.

#### 6.1.2 Basic Electricité

Le Client peut souscrire une offre Basic Electricité aux tarifs indiqués à la Grille tarifaire en vigueur à la date de signature du Contrat.

Le prix unitaire est constitué d'une part de l'abonnement correspondant à la part fixe de la fourniture, et d'autre part de la facturation de l'électricité consommée (prix au kWh).

Le Client est facturé dans les conditions prévues à l'article « Facturation et Règlement » des présentes.

### 6.2 Offres éligibles aux Clients Professionnels

Tout Client Professionnel peut souscrire une offre POWEO Electricité Pro ou POWEO Planète 100 - qui comprend une fourniture d'électricité 100% renouvelable telle que définie à l'article 7 - aux tarifs indiqués à la Grille tarifaire en vigueur à la date de signature du Contrat. Le prix unitaire est constitué d'une part de l'abonnement correspondant à la part fixe de la fourniture, et d'autre part de la facturation de l'électricité consommée (prix au kWh).

Le Client est facturé dans les conditions prévues à l'article « Facturation et Règlement » des présentes.

#### 6.3 Accès aux tarifs sociaux

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait accéder à la tarification spéciale de produit de première nécessité il doit s'adresser à EDF qui est seul à même de lui fournir cet accès.

**[À préciser]**

## 7. L'ENERGIE VERTE PAR POWEO

Tout Client Particulier ou Client Professionnel peut souscrire à une offre POWEO comprenant tout ou partie de fourniture d'électricité 100% renouvelable.

Pour chaque MWh consommé dans le cadre de ces Offres, POWEO s'engage à acheter la quantité équivalente d'électricité verte, sous la forme de «

certificat vert » (électricité produite par des centrales de petite hydraulique française et/ou par des parcs éoliens français, ci après « Electricité Verte »). Cette opération est attestée par OBSERVER, représentant français de l'organisme de certification européen des énergies renouvelables RECS (Renewable Energy Certificate System). Une fois par an, en début d'année calendaire, le Client recevra de la part de POWEO un certificat POWEO d'achat d'énergie renouvelable, comportant un bilan de sa consommation d'électricité de l'année calendaire précédente pour laquelle l'équivalent en électricité d'origine renouvelable a été acheté par POWEO sous forme de certificats verts.

Les Offres de fourniture d'Electricité Verte éligibles aux Clients Particuliers sont :

- POWEO Electricité Bio : pour chaque kWh consommé dans le cadre de ce Forfait, POWEO s'engage à acheter 100% d'Electricité Verte, sous la forme de « certificat vert ».
- Basic Electricité : pour chaque kWh consommé dans le cadre de cette offre, POWEO s'engage à acheter 100% d'Electricité Verte, sous la forme de « certificat vert ».

Les Offres de fourniture d'Electricité Verte éligibles aux Clients Professionnels :

- Planète 100 : pour chaque kWh consommé dans le cadre de cette offre, POWEO s'engage à acheter 100% d'Electricité Verte, sous la forme de « certificat vert ».
- Option Planète 21 : pour chaque kWh consommé dans le cadre de cette option de l'Offre POWEO Electricité Pro, POWEO s'engage à acheter 21% d'Electricité Verte, sous la forme de « certificat vert ».

## 8. SERVICES ET OPTIONS ASSOCIES

POWEO a développé des services et options complémentaires aux offres de fourniture d'énergie.

### 8.1 Services POWEO Assistance

Les services POWEO Assistance Electricité et POWEO Assistance Gaz sont destinés aux Clients Particuliers, et les services POWEO Assistance Electricité Pro et POWEO Assistance Gaz Pro sont destinés aux Clients Professionnels.

Les services POWEO Assistance Electricité et POWEO Assistance Electricité Pro ont pour objet d'apporter une assistance sur le Site en cas de panne affectant l'installation électrique (sous réserve des exclusions de garantie prévues dans les conditions générales des Contrats Collectifs d'Assurance souscrits par POWEO pour le compte de ses clients et annexé aux présentes Conditions) par la remise en service partielle ou totale de l'Installation électrique intérieure.

Les services POWEO Assistance Assistance Gaz et POWEO Assistance Gaz Pro ont pour objet d'apporter une assistance sur le lieu de fourniture de gaz en cas de panne affectant l'installation de gaz naturel (chaudière, chauffe eau au gaz naturel et son robinet de gaz à obturation automatique intégrée), sous réserve des exclusions de garantie prévues dans les conditions générales des Contrats Collectifs d'Assurance souscrits par POWEO pour le compte de ses clients dont un extrait est annexé aux présentes Conditions.

Le service POWEO Assistance Electricité et Gaz permet au Client Particulier de bénéficier des services POWEO Assistance Electricité et POWEO Assistance Gaz décrits ci-dessus.

Les conditions générales des Contrats Collectifs d'Assurance souscrits par POWEO pour le compte de ses clients, auprès d'AREAS Dommages, Société d'Assurance Mutuelle régie par le code des assurances, et par l'intermédiaire de SPB sont annexées aux présentes Conditions. POWEO est mandaté par la société SPB pour proposer ce service. L'immatriculation de POWEO auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) est en cours à la date de publication des présentes.

Ce service est facturé au Client selon la Grille tarifaire en vigueur à la date de signature du Contrat en cas de souscription simultanée ou à la date de souscription au

service si celle-ci est postérieure à la date de signature du Contrat. Le Client peut y mettre fin à tout moment, par simple appel téléphonique au Service Clients POWEO ou par courrier.

## 8.2 Service POWEO Box

Par ailleurs, POWEO a développé le service POWEO BOX pour les Clients Particuliers, des Conditions Générales de Vente particulières à ce service sont disponibles et doivent être acceptées concomitamment à la souscription à ce service.

## 8.3 Option Planète 21

L'option Planète 21 est proposée aux Clients Professionnels souscrivant à l'offre POWEO Electricité Pro. Pour chaque kWh consommé par le Client dans le cadre de cette option, POWEO s'engage à acheter 21% d'Electricité Verte sous forme de « certificat vert », comme cela est précisé à l'article 7. Le prix de cette option est précisé dans la Grille tarifaire.

## 8.4 Option Présence Pro

L'option Présence Pro est proposée aux Clients Professionnels. Dans le cadre de cette option, POWEO envoie au Client Professionnel un récapitulatif annuel de ses consommations et de ses dépenses électriques sur l'année écoulée, ce service permet au Client de mieux maîtriser ses dépenses énergétiques et de simplifier le recouvrement des taxes récupérables.

Ce service est facturé au Client selon la Grille tarifaire en vigueur à la date de signature du Contrat. Le Client peut y mettre fin à tout moment, par simple appel téléphonique au Service Client POWEO ou par courrier. Si la demande de résiliation est reçue par POWEO avant le 10 du mois M, la résiliation prendra effet le 1<sup>er</sup> jour du mois M+1, sinon, elle prendra effet le 1<sup>er</sup> jour du mois M+2.

## 9. UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

POWEO met à disposition des Clients Professionnels ayant souscrit à l'option Présence Pro un Espace Client personnalisé accessible via le site internet de POWEO poweo.com. Cet espace lui offre la possibilité de consulter les données relatives à ses contrats et à la consommation de ses Sites, de faire des demandes de modifications techniques et de souscrire à de nouveaux services.

Pour les Clients Particuliers, un Espace Client standard est accessible sans frais, sur le site internet de POWEO poweo.com qui permet notamment au Client de visualiser les caractéristiques de son Contrat POWEO, ses options éventuelles et la manière dont il souhaite que POWEO communique avec lui. L'Espace Client standard permet également au Client Particulier de visualiser ses factures.

Afin de permettre aux Clients Particuliers et Professionnels de se connecter à leur Espace Client, POWEO met à leur disposition un identifiant et un mot de passe. Le Client s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un quelconque tiers, de quelque manière que ce soit. Il est recommandé au Client de modifier son mot de passe dès sa première connexion.

Afin d'accéder à l'Espace Client, le Client doit être âgé de 18 ans au moins et être juridiquement capable de contracter. Le Client est dans tous les cas responsable de son utilisation de l'Espace Client, notamment pour les achats effectués et les modifications contractuelles réalisées via cet Espace.

En cas d'inaccessibilité de l'Espace Client en raison de problèmes techniques, le Client aura la faculté de s'adresser au Service Client afin d'obtenir des informations relatives à sa facture.

Le Client garantit à POWEO l'exactitude des informations fournies et leur véracité. En cas de perte ou de vol de son mot de passe, et plus généralement de détournement de ce mot de passe, le Client doit immédiatement le modifier en cliquant sur le lien « identifiant/mot de passe oublié ? » sur l'Espace Client. Le précédent mot de passe sera alors désactivé sous 24 heures maximum et dans le même temps un nouveau mot de passe est adressé au Client à l'adresse email renseignée par ses soins.

## 10. DUREE

Le Contrat POWEO lie les Parties à la date de la signature du Contrat. Cette date est soit celle portée sur le Contrat par le Client lors de sa signature, soit la date de réception par le Client du courrier électronique de confirmation, en cas de souscription par voie électronique.

Dans le cadre d'un Changement de fournisseur, et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Site dans le périmètre de facturation de POWEO, le Contrat POWEO prend effet le 1<sup>er</sup> jour du mois M+2 si le contrat signé et comportant toutes les informations requises est reçu par POWEO avant le 20 du mois M ou souscrit au travers du site internet de POWEO avant le 20 du mois M. Sinon, il prend effet le 1<sup>er</sup> jour du mois M+3.

Dans le cadre d'une Mise en Service, et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Site dans le périmètre de facturation de POWEO, le Contrat prend effet 10 jours ouvrés environ après la réception du contrat signé et comportant toutes les informations requises ou après la souscription au travers du site internet de POWEO. Ce délai est fonction des délais de mise en service du GRD.

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date de Prise d'Effet. Les offres POWEO Electricité et POWEO Electricité Bio sont conclues pour des périodes annuelles tacitement renouvelables, modifiables par les Parties à leur date anniversaire.

## 11. ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Lorsqu'un Client a opté pour un contrat unique, les conditions d'accès au réseau public de distribution (RPD) sont fixées entre le GRD et POWEO dans le contrat GRD-F et ses annexes « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD ». Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse des dispositions générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD pour les clients en contrat unique, annexée aux présentes Conditions.

Le Contrat regroupant fourniture et accès au RPD, le document de synthèse fait partie intégrante du présent Contrat. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance. Par ailleurs, sur simple demande du Client, POWEO s'engage à lui communiquer, dans les meilleurs délais, l'annexe « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD » visée ci-dessus et le concernant. Elles peuvent également être obtenues sur le site internet du GRD : [www.edfdistribution.fr](http://www.edfdistribution.fr)

Sur ce même site internet, le GRD publie également :

- ses référentiels technique et clientèle qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution,
- son catalogue de prestations présentant l'offre du GRD aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès au réseau sont réalisées selon les modalités définies dans les référentiels technique et clientèle du GRD ainsi que dans son catalogue des prestations.

Le Client a également la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son Point de Livraison, selon les modalités sur le site internet du GRD : [www.edfdistribution.fr](http://www.edfdistribution.fr)

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Le Client devra notamment assurer : (i) la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables, (ii) garantir le libre accès des agents du GRD aux installations de comptage, et respecter les règles de sécurité applicables, (iii) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en

matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau, (iv) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel, (v) le cas échéant déclarer et entretenir les moyens de production autonomes dont il dispose.

Le Client pourra se prévaloir directement à l'égard du GRD des engagements contenus dans le document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Notamment, en cas de non respect desdits engagements par le GRD, le Client bénéficiera expressément de la possibilité de mettre en jeu la responsabilité du GRD.

Il est expressément convenu entre les Parties que les prestations ci-dessous, même si elles font partie du présent Contrat, relèvent exclusivement de la responsabilité du GRD :

- acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client en respectant certains standards de qualité;
- réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage,
- assurer la sécurité des tiers sur le réseau électrique,
- informer POWEO et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité, ainsi que lors des coupures suite à incident affectant le réseau électrique,
- entretenir le réseau électrique et le développer,
- louer, contrôler et entretenir les Appareils de Mesure.

POWEO s'engage, au titre de ses relations contractuelles avec le Client, en matière d'accès au RPD, à (i) assurer l'accueil du Client, (ii), intégrer dans le Contrat le document de synthèse applicable (iii) informer le Client des dispositions générales relatives à l'accès au réseau électrique en les lui fournissant sur simple demande (iv) conseiller le Client sur la formule d'acheminement et la puissance à souscrire (v) désigner un responsable d'équilibre pour le(s) Site(s) du Client, (vi) payer au GRD la part acheminement et les prestations techniques concernant le Client (vii) informer le Client en cas de défaillance du POWEO (viii.) organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives à l'accès à la fourniture d'électricité.

Le Client est informé que, dans le respect des dispositions des présentes Conditions Générales, POWEO peut faire suspendre par le GRD l'accès au Réseau Public de Distribution des Sites pour lesquels le Client n'aurait pas réglé les sommes dues

Les dispositions précédentes pourront être modifiées en cas de modification du contrat conclu entre POWEO et le GRD. POWEO avertira alors le Client dans les meilleurs délais.

## 12. SITES APPROVISIONNES ET CONDITIONS DE FOURNITURE

### 12.1 Sites approvisionnés

Les Sites que POWEO s'engage à approvisionner en énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat POWEO sont visés dans le Contrat rempli et signé par le Client.

### 12.2 Conditions de fourniture

Pour chaque Site, l'engagement de POWEO de fournir de l'énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par :

- l'éligibilité du Site concerné conformément à la loi ;
- le raccordement effectif du ou des Point(s) de Livraison au RPD et la conformité de l'installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- les limites de capacité du réseau électrique, telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison ;
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du ou des Sites par POWEO ;
- l'autorisation du Client de permettre au GRD de transmettre à POWEO les informations, données relatives au volume d'énergie consommée ou produit concernant chaque Point de Livraison ;
- la signature entre POWEO et le GRD d'un contrat GRD-F ;

• le règlement des factures conformément aux présentes Conditions.

### 13. PUISSANCE SOUSCRITE ET HORO-SAISONNALITE

La Puissance Souscrite et l'Horo-saisonnalité du Client pour chaque Point de Livraison sont celles souscrites par le Client à la date de signature du Contrat.

A compter de la Date de Prise d'Effet, le Client peut à tout moment décider de demander une modification de sa Puissance Souscrite et/ou de son Horo-saisonnalité, sous réserve des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Les frais pour cette opération seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur dans les conditions rappelées à l'article intitulé « Accès au Réseau Public de Distribution » ci-dessus.

Le Client est informé que les changements de caractéristiques techniques influent sur l'Offre souscrite et son prix.

### 14. COMPTAGE

Le Client autorise le GRD à accéder directement aux informations fournies par les Appareils de Mesure au mois une fois par an. A défaut, l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 23, et POWEO se réservera le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

### 15. PRIX

Le prix est défini à partir du type d'offre souscrit et des options éventuellement choisies par le Client dans le Contrat.

Les prix correspondant aux différentes Offres sont indiqués à la Grille tarifaire en vigueur. POWEO s'engage à toujours proposer au moins une Offre de fourniture d'électricité dont le prix est inférieur ou égal aux Tarifs Réglementés en vigueur.

Les prix stipulés s'entendent, sauf mention contraire, en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, notamment au titre de l'article 5 de la Loi n° 2000-108 du 10 février 2000 (montant de la Contribution au Service Public de l'Electricité en vigueur, rappelé sur les factures du Client), mais incluent toutefois la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Ils seront majorés de plein droit du montant intégral des taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture d'électricité par POWEO au Client. Dans le cas où POWEO aurait à supporter tout ou partie du montant des charges de mise à disposition de l'énergie électrique active au Client, ce montant sera intégralement répercuté de plein droit sur le prix de l'énergie électrique fournie par POWEO au Client.

Il est aussi expressément convenu entre les Parties que tous les paiements effectués, autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la Commission de régulation de l'énergie par décret, par POWEO au GRD au titre de l'accès au RPD du Site seront intégralement refacturés par POWEO au Client selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

### 16. MODIFICATION TARIFAIRE

#### 16.1 Modification de la Grille Tarifaire POWEO

Pour les Offres au Forfait, POWEO s'engage à maintenir des conditions tarifaires fixes pendant la première année contractuelle suivant la Date de Prise d'Effet d'une offre de fourniture d'électricité POWEO.

A l'issue de la première année contractuelle, POWEO s'engage à informer le Client de toute modification de sa Grille tarifaire, au minimum trente (30) jours avant son entrée en vigueur, le Client pouvant alors résilier le Contrat dans les conditions prévues aux présentes.

POWEO s'engage à ce que les Offres dont les tarifs sont inférieurs aux Tarifs Réglementés au moment de la souscription par le Client, le soient toujours au moment de chaque renouvellement annuel.

#### 16.2. Indexation

Pour les Offres Basic Electricité, POWEO Electricité Pro et POWEO Planète 100, le prix hors taxe de l'abonnement (part fixe de la fourniture) et le prix hors taxe de la livraison (part variable de la fourniture), sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse, en suivant l'évolution des Tarifs Réglementés « Bleu Base » et « Bleu HP/HC » de vente d'électricité. Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et publiées au Journal Officiel. Les modifications de prix s'appliqueront de plein droit aux Contrats en cours d'exécution et feront l'objet d'une information au Client au moins trente (30) jours avant la date d'application des modifications. Les nouveaux prix seront pris en compte pour les consommations et l'abonnement du mois au cours duquel le texte réglementaire fixant les nouveaux tarifs est publié au Journal Officiel, au prorata temporis. Dans tous les cas de modification de la structure des tarifs réglementés ou de leur suppression, POWEO informera le Client par écrit et lui proposera une nouvelle formule d'indexation des prix, le Client pouvant alors résilier le Contrat dans les conditions prévues aux présentes.

Pour les Offres POWEO Electricité (Forfait), les évolutions des Tarifs Réglementés « Bleu Base » et « Bleu HP/HC » sont appliquées à la date anniversaire de la souscription au Forfait ou lors d'un changement d'Offre par le Client. Cette indexation, à la baisse ou à la hausse, s'applique à la fois aux prix du kWh « dans le forfait » et « hors forfait ».

### 17. FACTURATION ET REGLEMENT

#### 17.1 Facturation

##### 17.1.1 Forfaits

Le Client reçoit, tous les mois la facture d'un montant correspondant à la mensualité du Forfait souscrit. Les mensualités des Forfaits sont payables d'avance.

A la fin de chaque période contractuelle annuelle, POWEO adresse au Client une facture de régularisation. En cas de consommation au-delà du volume souscrit dans le forfait concerné, ou de dépassement d'un des volumes HP ou HC dans le cas d'un Forfait HP/HC, le Client est facturé pour ces consommations hors Forfait, au tarif indiqué à la Grille tarifaire en vigueur à la Date de Début de Forfait. Dans l'hypothèse où la consommation du Client est inférieure au volume du Forfait souscrit, ou inférieure à l'un des volumes HP ou HC dans le cas d'un Forfait HP/HC, les trop perçus (valorisés selon la Grille tarifaire en vigueur à la Date de Début de Forfait, comme décrit à l'article 6) sont déduits de la facture suivante du Client.

Si le Client n'a pas souscrit au service POWEO Box, afin de régulariser le Forfait souscrit par le Client en fin d'année contractuelle sur la base de sa consommation effective, ce dernier devra communiquer sur demande de POWEO, le ou les index de son compteur. Cet index, ainsi que chaque relevé réel effectué par le GRD, permettent d'établir la facture de régularisation.

Si le Client a souscrit au service POWEO Box, il s'engage à connecter l'équipement conformément à la procédure décrite dans le manuel utilisateur fourni. La facture de régularisation sera alors établie en fonction des relevés effectués via la POWEO Box. Cependant en cas de différence constatée entre les relevés effectués via la POWEO Box et les relevés réels effectués par le GRD, seuls ces derniers feront foi.

En cas de litige, POWEO se réserve le droit d'effectuer une relève spéciale avec déplacement d'un agent du GRD dont dépend le Client. Cette prestation GRD sera intégralement refacturée au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur, sauf erreur exclusivement imputable à POWEO.

##### 17.1.2 Basic Electricité, POWEO Electricité Pro et POWEO Planète 100

Le Client reçoit tous les deux mois une facture constituée d'une part de l'abonnement pour les deux mois à venir et d'autre part de la consommation d'électricité (prix au kWh).

Une estimation de l'énergie électrique active consommée par le Client est effectuée tous les deux mois par POWEO pour chaque Site. Sur la base de cette estimation, chaque Site sera facturé, selon la Grille tarifaire de POWEO dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, pour le profil de consommation correspondant dudit Site.

Les estimations effectuées par POWEO prennent en compte chaque relevé réel effectué par le GRD, et au moins une fois tous les 12 mois, afin de prendre en compte la consommation réelle du Client. A défaut d'une relève effectuée par le GRD au moins une fois tous les 12 mois, l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 23, et POWEO se réservera le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

Pour l'Offre Basic Electricité, la facturation de la consommation correspond à la consommation estimée ou effective des deux mois précédents. Pour les Offres POWEO Electricité Pro et POWEO Planète 100, la facturation de la consommation correspond à une estimation de la consommation pour les deux mois à venir.

Dans le cas où le Client a souscrit au service POWEO Box, il s'engage à connecter l'équipement conformément à la procédure décrite dans le manuel utilisateur fourni. La consommation du Client et la facture correspondante, seront établies en fonction des relevés effectués via la POWEO Box. Cependant en cas de différence constatée entre les relevés effectués via la POWEO Box et les relevés réels effectués par le GRD, seuls ces derniers feront foi.

##### 17.1.3 Facturation des services

La facture du Client contient, outre la facturation de l'électricité, les montants correspondant à la facturation des services souscrits jusqu'à la prochaine facture et aux éventuelles prestations techniques réalisées. Les prestations techniques du GRD seront facturées selon les tarifs du catalogue de prestations du GRD en vigueur, sans surcoût appliqué par POWEO.

Selon le choix du Client, et en cas de souscription à plusieurs Offres de fourniture d'électricité, une facture unique est émise.

En cas de résiliation des services souscrits, le Client sera remboursé du trop perçu au prorata temporis.

#### 17.2 Délai et mode de paiement

L'intégralité du montant de chaque facture doit être payée par le Client au plus tard quinze (15) jours après la réception de celle-ci.

Le Client choisi son moyen de paiement lors de la souscription. Le Client a la possibilité de modifier son mode de paiement en cours de contrat.

Un paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de POWEO a été crédité de l'intégralité du montant facturé, sauf faute de POWEO dans le traitement de ce paiement.

Aucun escompte n'est consenti par POWEO en cas de paiement anticipé.

#### 17.3 Pénalités

A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture dans le délai visé à l'article 17.2, et sans préjudice de la faculté pour POWEO de notifier au Client la résiliation ou la suspension du Contrat POWEO conformément aux articles 23 et 24, les sommes dues par le Client sont majorées, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1.5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculée sur le nombre exact de jours écoulés entre le lendemain de la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.

En cas de rejet de paiement, des frais de 5€ TTC seront facturés au Client.

#### 17.4 Contestation de la facture

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) ans à compter de l'émission de sa facture pour la contester.

En cas de contestation d'une facture, le Client transmet à POWEO tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues ci-dessus.

#### 17.5 Remboursement par POWEO

En cas de résiliation du contrat, et dans l'hypothèse où des sommes seraient dues par POWEO au Client, celles-ci seront réglées par POWEO dans les 30 jours suivant l'émission de la facture de clôture.

### 18. FORCE MAJEURE

Seront considérés comme un Cas de Force Majeure au titre du Contrat POWEO, outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence française, les événements, faits et circonstances extérieurs à la volonté d'une Partie, ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du Contrat POWEO, étant entendu qu'un cas de force majeure ou de situation perturbée affectant le Gestionnaire du Réseau de Transport ou le Gestionnaire de Réseau de Distribution constituera un Cas de Force Majeure au sens du Contrat POWEO. En cas de survenance d'un Cas de Force Majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat POWEO seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets dudit Cas de Force Majeure sur lesdites obligations.

### 19. RESPONSABILITE

#### 19.1 Limitation

En cas de manquement ou d'inexécution par POWEO à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat POWEO, les Parties conviennent que les seuls préjudices ouvrant droit à réparation pour le Client seront limités aux dommages directs prévisibles à la date de signature du Contrat, à hauteur d'un plafond de 10.000 euros au titre de l'ensemble des demandes faites pendant la durée du Contrat POWEO, sauf faute lourde ou dolosive de POWEO. POWEO décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme des Appareils de Mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

#### 19.2 Exclusion

POWEO ne sera pas responsable à l'égard du Client de tous autres dommages, pertes, charges, responsabilités ou réclamations, directs ou indirects, consécutifs ou non consécutifs à un dommage matériel, tels que perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un Client ou indemnisé au profit d'un cocontractant du Client. Par ailleurs, POWEO n'étant pas responsable de l'acheminement et de la livraison de l'énergie électrique active, ni de la qualité associée, le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages directs et certains, consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD. L'exercice de ce droit est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

### 20. ECHANGE D'INFORMATIONS

Le Client et POWEO se tiennent mutuellement informées, par tous moyens, à tout moment et dans les meilleurs délais, de tout événement, circonstance ou information de quelque nature que ce soit, susceptible d'avoir une incidence significative sur l'exécution du Contrat POWEO.

Le Client s'engage à informer POWEO par courrier ou par l'intermédiaire du Service Client, de tout changement de coordonnées postales ou de toute modification de coordonnées bancaires ou de numéro de Carte Bancaire.

### 21. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition à communication et de rectification des données recueillies par POWEO le concernant, à l'adresse :

POWEO – Service Clients  
Informatique et Libertés

8 avenue Georges Eastman  
71100 Chalons sur Saône

Cette demande peut également être effectuée par courriel à l'adresse : [cnil@poweo.com](mailto:cnil@poweo.com)

### 22. REVISION

Au cas où l'une quelconque des dispositions du Contrat POWEO se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, avec une décision de justice ou d'une autorité de régulation compétente, ou avec des dispositions contractuelles imposées par le Gestionnaire du Réseau de Transport ou de Distribution, susceptible de s'appliquer directement ou indirectement au Contrat POWEO, la validité des autres dispositions du Contrat POWEO n'en sera pas affectée. POWEO déterminera de bonne foi et en informant le Client, les modifications à apporter à ladite disposition pour la rendre compatible avec l'ordre juridique en s'efforçant de s'écarter le moins possible de l'économie et de l'esprit ayant présidé à la rédaction du Contrat POWEO. Si une telle adaptation du Contrat POWEO s'avérait impossible, chacune des Parties pourra résilier le Contrat POWEO de plein droit, sans préavis ni indemnité.

En cas de modification des conditions contractuelles par POWEO, le Client sera averti selon le mode choisi par lui lors de sa souscription, un mois avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications. Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat POWEO, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par POWEO, conformément à l'article L121-90 du code de la consommation et selon les modalités précisées à l'article 24.

### 23. SUSPENSION DE L'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité en conséquence interrompue :

- A l'initiative de POWEO, en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris celles relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à POWEO. Après règlement, POWEO demandera au GRD un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans les annexes « Dispositions Générales relatives à l'utilisation du RPD ». Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

Pour les Clients susceptibles de relever des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, POWEO respectera la procédure prévue au décret « relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau », non promulgué à la date de publication des présentes Conditions.

- A l'initiative du GRD conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité et notamment en cas d'impossibilité prolongée d'accès au compteur supérieure à un an. Le GRD peut en outre suspendre l'accès au RPD dans les conditions précisées dans le document de synthèse joint au Contrat.

### 24. RESILIATION

Le Client peut résilier le Contrat POWEO à tout moment.

Le Contrat POWEO est résilié de plein droit à compter de la prise d'effet d'un contrat souscrit par le Client avec un autre fournisseur que POWEO. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à POWEO.

Le Client s'engage à informer préalablement POWEO, par courrier, dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le Contrat pour cause de cessation d'activité, de déménagement ou d'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire.

En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat POWEO (notamment en cas de non paiement par le Client d'une facture dans

le délai prévu) et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat POWEO pour de tels manquements, POWEO pourra mettre en demeure le Client défaillant de remédier à ce manquement. Les conséquences pratiques du prolongement d'un tel manquement après réception de la mise en demeure doivent être clairement décrites dans la mise en demeure. Si le Client défaillant ne s'exécute pas dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure, POWEO pourra, sous réserve d'en notifier le Client défaillant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, résilier le Contrat POWEO de plein droit en respectant un préavis de trente (30) jours si ledit manquement persiste, étant précisé que la date de résiliation effective du Contrat POWEO ne pourra intervenir que le 1er jour du mois suivant la date de fin du préavis, sans préjudice du droit de réclamer au Client des dommages et intérêts. Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat POWEO, le Client continue de consommer de l'électricité alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de POWEO pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat POWEO sont à la charge du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par POWEO.

### 25. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat POWEO est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. POWEO s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations des Clients formulées au Service Client concernant un litige.

Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Energie selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du médiateur de l'énergie : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence :

- au Tribunal de Commerce de Paris si le Client est un Client Professionnel souscrivant pour son activité professionnelle ;
- aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.

### 26. DIVERS

#### 26.1. Tolérance

Le fait pour une Partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie à l'exécution de ses obligations au Contrat POWEO ne devra en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ces obligations.

#### 26.2. Transfert

POWEO a la faculté de transférer le Contrat POWEO, en tout ou en partie, à une entité du Groupe POWEO. Le Client ne peut céder son Contrat POWEO sans l'accord exprès et écrit de POWEO.

#### 26.3. Intégralité

Le Contrat POWEO constitue l'intégralité des conventions entre les Parties relatives à l'objet du Contrat POWEO tel que défini ci-dessus. Il annule et remplace tous contrats écrits ou oraux antérieurs entre les Parties relatifs à cet objet. Le Contrat, la Grille tarifaire applicable, les Conditions Générales de Vente et les annexes font partie intégrante du Contrat POWEO et en sont indissociables. Toutefois, en cas de contradiction entre le texte des Conditions Générales de Vente et les annexes, les Conditions Générales de Vente prévaudront.

#### 26.4. Preuve

Les données conservées dans le système d'information de POWEO ont force probante et constituent des preuves recevables dans le cas où elles seraient produites

comme moyens de preuve par POWEO dans toute procédure contentieuse ou autre.

POWEO – SA au capital de 5 683 712 €,

Immatriculée au RCS Paris sous le n° 442 395 448.

Siège social : Immeuble Artois - 44 rue Washington - 75408 Paris Cedex 8

Site internet : [www.poweo.com](http://www.poweo.com)

Service Clients : 0892 702 207 Ouvert du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h30 à 19h (0,34 €/min, hors éventuelle surcharge de votre opérateur)

## **SYNTHESE DES DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A L'ACCES ET A L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION BASSE TENSION POUR LES CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE AVEC UNE PUISSANCE INFERIEURE OU EGALE A 36 KVA**

Avertissement : Le présent document est une sélection des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution explicitent les engagements du Distributeur et du Fournisseur vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Elles peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Fournisseur et sont également disponibles sur le site internet du GRD : [www.edfdistribution.fr](http://www.edfdistribution.fr) ou par courrier à EDF Réseau Distribution, Tour Winterthur, 92085, Paris La Défense Cedex.

### **1. CADRE GENERAL DE L'ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

#### **1.1 Le Distributeur et l'accès au Réseau Public de Distribution**

Le Distributeur s'engage à :

- a) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison désigné par le Fournisseur, en respectant certains standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité,
- b) réaliser les interventions techniques qu'entraînent les évolutions ultérieures des Puissances Souscrites ainsi que celles relatives au dépannage,
- c) assurer la confidentialité des données,
- d) assurer la sécurité des tiers relativement au Réseau Public de Distribution,
- e) informer le Fournisseur et les Clients préalablement aux coupures pour travaux ou pour raison de sécurité ainsi que lors des coupures pour incident affectant le Réseau Public de Distribution,
- f) indemniser les Clients en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et/ou de qualité de l'onde électrique,
- g) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur (selon dispositions réglementaires applicables),
- h) entretenir le Réseau Public de Distribution et, dans les zones géographiques où il en a la maîtrise d'ouvrage, renforcer le Réseau Public de distribution en cas de nécessité,
- i) assurer l'accueil des demandes du Fournisseur.

#### **1.2 Le Fournisseur et l'accès au Réseau Public de Distribution**

Le Fournisseur s'engage à :

- a) assurer l'accueil pour chacun des Clients concernés,
- b) intégrer dans les Contrats Uniques, selon les modalités de son choix, le document de synthèse applicable, relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution,
- c) informer le Client concerné relativement aux dispositions générales applicables d'accès au Réseau Public de Distribution, en les lui fournissant sur simple demande,
- d) informer le Client que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque et notamment au Distributeur
- e) organiser le recueil de l'ensemble des réclamations des Clients relatives au Contrat Unique,
- f) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur,
- g) souscrire auprès du Distributeur, un accès au Réseau respectant la capacité des ouvrages,
- h) payer au Distributeur dans les délais convenus la « part acheminement » et les interventions techniques nécessaires concernant ses clients,
- i) conseiller le Client sur la formule tarifaire d'acheminement et la puissance à souscrire.

#### **1.3 Le Client et l'accès au Réseau Public de Distribution**

Le Client s'engage notamment à :

- a) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables,
- b) garantir le libre accès du Distributeur aux Installations de Comptage et respecter les règles de sécurité applicables,
- c) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le Réseau Public de Distribution et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le Réseau Public de Distribution que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- d) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose.

#### **1.4 Relations directes entre Distributeur et Client**

Le Fournisseur est le cocontractant du Client à la fois pour la fourniture de l'énergie électrique ainsi que pour l'accès au Réseau Public de Distribution et son utilisation. Le Client pourra s'adresser directement au Distributeur (le numéro de téléphone pour contacter le distributeur sera indiqué sur la facture du client), et le Distributeur pourra être amené à intervenir directement auprès du Client dans les cas suivants :

- l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien et le renouvellement des Installations de Comptage,
- le dépannage de ces Installations de Comptage,
- le contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non perturbation du Réseau Public de Distribution
- les enquêtes que le Distributeur pourra être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

### **2. COMPTAGE**

Les équipements de comptage et de contrôle par Point de Livraison sont installés et relevés par le Distributeur. Leur coût est inclus dans le tarif d'utilisation des réseaux. Le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

#### **2.1 Accès aux installations de comptage**

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses Compteurs par les agents du Distributeur au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux Compteurs nécessite la présence du Client, il est informé au préalable, du passage de l'agent du Distributeur.

Si un ou plusieurs Compteurs n'ont pas pu être relevés au cours des douze derniers mois du fait de l'impossibilité de cet accès, le Distributeur peut demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial avec facturation spécifique.

#### **2.2 Entretien et vérification des appareils**

Les équipements de comptage et de contrôle sont entretenus et vérifiés par le Distributeur. A cette fin, les agents du Distributeur doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites, sont à la charge du Distributeur (sauf détérioration imputable au Client).

Le Distributeur peut procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le Client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le Distributeur, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge du Distributeur si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du demandeur dans le cas contraire.

#### **2.3 Dysfonctionnement des appareils**

En cas de fonctionnement défectueux des équipements de mesure ou de contrôle, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

### **3. CONTINUITE ET QUALITE DE L'ONDE ELECTRIQUE**

#### **3.1 Engagements du Distributeur**

##### **3.1.1 Qualité de l'onde électrique**

La tension contractuelle mise à disposition au Point de Livraison est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. La valeur efficace de la tension de fourniture peut varier de +6% à -10% autour de ces

valeurs. La fréquence de la tension est de 50 Hertz (norme NF EN 50160).

##### **3.1.2 Continuité et qualité hors travaux**

Le Distributeur s'engage sur la continuité et la qualité de l'électricité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

Dans tous les cas il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le Client au Fournisseur.

##### **Coupures d'une durée supérieure à 6 heures :**

Pour toute Coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau l'abatement est égal à 2 % de la composante fonction de la puissance souscrite du tarif d'utilisation des réseaux publics. Pour une coupure de plus de douze heures et de strictement moins de dix-huit heures de 4 %, et ainsi de suite par période entière de six heures. L'abatement est déduit de la facture émise le mois suivant la Coupure concernée.

##### **3.1.3 Information des Clients**

Le Distributeur met à disposition un numéro d'appel permettant au Client d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie, éventuellement via un serveur vocal (se référer au numéro de téléphone indiqué sur la facture).

##### **3.1.4 Perturbations générées par les travaux sur le Réseau Public de Distribution**

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

#### **3.2 Engagements du Client**

##### **3.2.1 Obligation de prudence**

Toute installation raccordée au Réseau Public de Distribution doit être capable de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du Réseau Public de Distribution et faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles. Il appartient au Client d'équiper son installation de limiteurs ou de protections pour protéger ses matériels en cas de dépassement d'un niveau de tenue à une contrainte mécanique, diélectrique, thermique qui peut survenir lors de perturbations en régime normal ou exceptionnel du Réseau Public de Distribution. Les Clients doivent prendre les mesures nécessaires pour que leurs installations respectent les règles de compatibilité électromagnétique et soient protégées contre les surtensions transitoires d'origine atmosphérique.

##### **3.2.2 Niveaux de perturbations admissibles**

Le Client doit mettre en place un système de protection capable de protéger son installation contre les aléas d'origine interne ou en provenance du Réseau Public de Distribution. Ce système de protection doit être capable d'isoler rapidement l'installation du Réseau Public de Distribution, notamment en cas de défaut interne, dans des conditions qui préservent la sécurité des personnes et des biens et qui ne perturbent pas le fonctionnement des réseaux sains.

Le Client doit prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le Réseau Public de Distribution des perturbations dont le niveau dépasse les normes en vigueur.

### **4. REGLES DE SECURITE**

#### **4.1 Règles générales de sécurité**

La distribution de l'énergie électrique par le Distributeur et son enlèvement par le Client sont effectués en se conformant strictement à la réglementation applicable relative à l'électricité et la sécurité.

Le Client et le Distributeur sont respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel de part et d'autre de la limite de propriété des ouvrages de raccordement.

#### 4.2 Installation électrique intérieure du Client

L'installation électrique intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur – en particulier la norme NF C 15-100. Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le Réseau Public de Distribution exploité par le Distributeur, et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client s'engage à veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils et installations électriques. En aucun cas, le Distributeur n'encourt de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

#### 4.3 Moyens de production d'électricité chez le Client

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son Site qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'accord écrit du Distributeur est nécessaire avant la mise en œuvre de ces moyens de production.

### 5. REGIME DE RESPONSABILITE

Les difficultés rencontrées dans l'exécution du contrat unique doivent être traitées entre le Fournisseur et le Client.

#### 5.1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

Le Distributeur est directement responsable vis-à-vis du Client en cas de non respect des engagements et obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

Tout engagement complémentaire ou différent que le Fournisseur aurait souscrit envers ses Clients en matière de continuité et de qualité de la fourniture ne saurait être opposable au Distributeur et engage le Fournisseur seul à l'égard de ses Clients.

#### 5.2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur

Le Client est directement responsable vis-à-vis du Distributeur en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

En cas de préjudice subi par le Distributeur, ce dernier engagera toute procédure amiable ou tout recours juridictionnel contre le Client à l'origine de ce préjudice. Il en informera le Fournisseur.

#### 5.3 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Distributeur, du Client ou du Fournisseur.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du Distributeur et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées par les Parties à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients.

Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;
- 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 leur survenance ou n'ont pu être prises ;

- 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 Réseau Public de Transport et/ou par le Réseau Public de Distribution 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, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise.

- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;

- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure.

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

### 6. TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION RELATIVES A L'ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION PRESENTES PAR LES CLIENTS

Le Client victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements du Distributeur définis dans les dispositions générales applicables est tenu d'informer le Fournisseur de l'existence d'un préjudice en lui déclarant le dommage par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de sept jours à compter de la survenance du dommage. Le Fournisseur informera ensuite le Distributeur dans les deux jours ouvrés.

Le Client victime du dommage doit également adresser une demande de réparation par lettre recommandée avec avis de réception au Fournisseur qui la transmettra dans les deux jours ouvrés au Distributeur. Cette demande doit être accompagnée d'un dossier démontrant, à l'aide de toute pièce et documents nécessaires, l'existence de son droit à réparation. Ce dossier contient notamment le fondement de sa demande (faute du Distributeur, ou dépassement du nombre de Coupures...), l'existence et l'évaluation précise des dommages et la preuve d'un lien de causalité entre l'incident et le dommage occasionné.

Le Distributeur accuse réception, réalise et transmet sous deux jours ouvrés un rapport d'incident.

Le Distributeur doit dans un délai de trente jours à compter de la réception de la demande de réparation susvisée, répondre par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Fournisseur qui transmettra au Client dans les deux jours ouvrés la réponse du Distributeur.

Cette réponse peut faire part :

- d'un refus d'indemnisation. Dans ce cas, le Client pourra demander au Distributeur, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable qui devra se tenir dans un délai d'un mois à compter de la réception par le client de la réponse. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent,
- d'un accord total sur le principe et le montant de la réparation. Dans ce cas, le Distributeur indemnise le Client dans un délai de 30 jours à compter de la réception par le client de la réponse en avisant le Fournisseur,
- d'un accord sur le principe de la réparation mais d'un désaccord sur le montant de celle-ci. Dans ce cas, le Distributeur organise une expertise amiable afin de rechercher un accord dans un délai de trente jours à compter de la réception de la réponse par le Client. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

### 7. APPLICATION DES DISPOSITIONS GENERALES

#### 7.1 Révision des dispositions générales

En cas de modification substantielle de l'environnement légal ou réglementaire conduisant à revoir tout ou partie

des dispositions applicables, les modifications seront portées à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

#### 7.2 Suspension à l'initiative du Fournisseur

Le Fournisseur a la faculté de faire suspendre par le Distributeur l'accès au Réseau Public de Distribution du Client qui n'aurait pas réglé les sommes dues.

#### 7.3 Suspension à l'initiative du Distributeur

Le Distributeur peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au réseau public de distribution dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du concessionnaire,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le Distributeur.

Le Distributeur informe le Fournisseur de son refus d'accès au Réseau Public de Distribution et de la suspension de l'accès au Point de Livraison concerné. Il doit préciser les motifs de sa démarche.

#### 7.4 Résiliation d'un Contrat Unique à l'initiative du Client

Une fois informé par le Fournisseur de la date prévue pour la résiliation du Contrat Unique, le Distributeur programme en conséquence un relevé spécial et en informe le Fournisseur.

#### 7.5 Défaillance du Fournisseur

Le Fournisseur défaillant ou le Distributeur informent le Client, qui devra alors conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec le fournisseur de son choix.

#### 7.6 Changement de Fournisseur

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au Réseau Public de Distribution, aux conditions et selon les principes suivants :

- La date de prise d'effet du changement de Fournisseur – ne peut être qu'un 1er jour de mois calendaire,
- Les paramètres du tarif d'utilisation des réseaux par le nouveau Fournisseur doivent tenir compte des clauses figurant dans les dispositions générales applicables,
- Si la demande de changement est reçue avant le 15 du mois M, le changement sera effectué au 1er du mois M+1. Il sera effectué au 1er du mois M+2 dans le cas contraire (jusqu'au 31 décembre 2004, la date du 15 du mois M est ramenée au 10 du mois M),
- Les éventuels travaux sont effectués après le changement de Fournisseur,
- Le Distributeur réalise une estimation, le plus souvent prorata temporis, des énergies consommées. Toutefois, s'il le souhaite, le Client a la possibilité de demander un relevé spécial payant.
- La procédure de changement sera annulée si l'ancien Fournisseur a indiqué au Distributeur dans un délai maximal d'une semaine que l'ancien contrat restait en vigueur à la date envisagée et si le futur Fournisseur n'a pas été en mesure de produire l'attestation de changement datée et signée par le Client.

Le Distributeur a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé dans les cas suivants :

- Une demande antérieure de changement de Fournisseur est déjà en cours de traitement pour le Point de Livraison concerné,
- Une intervention non autorisée (notamment une manipulation frauduleuse) a été constatée sur l'installation de Comptage et/ou les ouvrages de raccordement du Point de Livraison concerné.

# ASSISTANCE ELECTRICITE ET GAZ

## FICHE DE FORMALISATION DU DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL

POWEO (SA au capital de 5.503.212 € - RCS Paris B 442 395 448 – 44 rue Washington – 75008 PARIS) est en cours d'inscription en qualité de mandataire de SPB (courtier en assurance enregistré au Registre Unique des Intermédiaires sous le numéro 07 002 642 à l'ORIAS, sous un numéro qui sera consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr) dès l'inscription réalisée).

POWEO a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si des difficultés survenaient, adressez toute réclamation à SPB – Département Satisfaction Clientèle – 71 quai Colbert – 76600 LE HAVRE. Vous pouvez aussi contacter l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – Bureau des relations avec les assurés – 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 9 – Tél : 0155504141

### 1. Vos besoins

Les contrats d'assurance collectifs n° 08222607R et n° 08223149F s'adressent aux particuliers et aux professionnels titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz auprès de POWEO. La sécurisation de vos installations d'électricité et/ou de gaz étant votre objectif principal, POWEO vous propose d'adhérer aux contrats susmentionnés.

**IL EST IMPORTANT QUE VOUS EXAMINIEZ AVEC SOIN LA NOTICE D'INFORMATION DU/DES CONTRAT QUI STIPULENT CES CONDITIONS. LES INFORMATIONS CI-DESSOUS SONT**

**En décidant de souscrire au(x) Service(s) POWEO Assistance Electricité et/ou Assistance Electricité Pro et/ou Assistance Gaz et/ou Assistance Gaz Pro, et en acceptant les Conditions Générales de Vente POWEO, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la fiche de formalisation précontractuelle et atteste que ses besoins et exigences ont bien été pris en compte.**

### NEANMOINS SUSCEPTIBLES DE VOUS ORIENTER DANS VOS CHOIX.

#### 2. Notre conseil

Le contrat Assistance Electricité et/ou Assistance Electricité Pro est recommandé pour les personnes bénéficiant d'un contrat de fourniture d'électricité et prévoit la mise à disposition d'un expert 24h/24 et 7j/7 en cas de problème sur l'installation électrique de votre logement ou de votre entreprise et vous offre le déplacement d'un électricien, chez vous, en moins de 4h pour les villes de plus de 100 000 habitants, en 12h sinon.

Le contrat Assistance Gaz et/ou Assistance Gaz Pro est recommandé pour les personnes bénéficiant d'un contrat de fourniture de gaz et prévoit la mise à disposition d'un expert 24h/24 et 7j/7 en cas de problème affectant la chaudière de votre logement ou de votre entreprise. En cas de panne de la chaudière à gaz ou de son système de production d'eau chaude, un chauffagiste se déplace en moins de 4 heures pour les villes de plus de 100 000 habitants, en 12h sinon.

Pour les deux contrats, la prise en charge maximum est de **150€ TTC** pour les Clients Particuliers et de **250€ TTC** pour les Clients Professionnels.

### CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE ELECTRICITE ET GAZ

Contrats Collectifs d'Assurance à adhésion facultative n° 08222607R et n°8223149F souscrits par POWEO pour le compte de ses clients, auprès d'AREAS Dommages, par l'intermédiaire de SPB. **AREAS Dommages** : Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes. 47- 49 rue de Miromesnil - 75008 PARIS - RCS Paris 775 670 466 – Société régie par le Code des Assurances. **SPB** : S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital de 251 700 € - 71 quai Colbert, 76000 Le Havre - RCS Le Havre 305 109 779 - société de courtage d'assurances immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642. Ces sociétés sont soumises au contrôle de la Commission de Contrôle des Assurances et des Mutuelles - 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

#### 1. DEFINITIONS

- **Bénéficiaire** : toute personne physique ou morale ayant adhéré au contrat "Assistance Gaz" et/ou au contrat "Assistance Electricité" et/ou au contrat "Assistance Gaz Pro" et/ou au contrat "Assistance Electricité Pro"
- **Installation électrique intérieure** : installation individuelle privative d'électricité du Bénéficiaire. Le point limite de l'installation individuelle privative d'électricité où le service est assuré se situe aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement ou de l'appareil qui en fait office.

#### 2. OBJET DES GARANTIES ASSISTANCE GAZ, ASSISTANCE ELECTRICITE, ASSISTANCE GAZ PRO ET ASSISTANCE ELECTRICITE PRO

L'Assistance Gaz et l'Assistance Electricité, l'Assistance Gaz Pro et l'Assistance Electricité Pro ont pour objet d'apporter au Bénéficiaire une assistance sur le lieu de fourniture de gaz et/ou d'électricité par POWEO en France Métropolitaine :

- Pour les garanties Assistance Gaz et Assistance Gaz Pro** : en cas de panne affectant sa chaudière, son installation de production d'eau chaude (dans le cas d'une alimentation au gaz) ou son ROAI (robinet de gaz à obturation automatique intégrée)
- Pour les garanties Assistance Electricité et Assistance Electricité Pro** : en cas de panne affectant son installation électrique par la remise en service partielle ou totale de l'Installation électrique intérieure, **sous réserve des exclusions de garantie et étant précisé que ces services ne peuvent en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence.**

#### 3. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES ASSISTANCE GAZ ET ELECTRICITE

- Les Services "Assistance Gaz", "Assistance Gaz Pro", "Assistance Electricité" et "Assistance Electricité Pro" recherchent le prestataire qui pourra intervenir rapidement chez le Bénéficiaire, l'intervention devant être réalisée dans un délai de 12 heures à compter de l'appel du Bénéficiaire (ce délai étant ramené à 4 heures lorsque l'intervention doit être réalisée pour un Bénéficiaire établi dans une agglomération de plus de 100 000 habitants).
- Le Service "Assistance Gaz" et/ou "Assistance Electricité" et/ou "Assistance Gaz Pro" et/ou "Assistance Electricité Pro" communique(nt) au Bénéficiaire les conditions d'intervention du prestataire en termes de délai d'intervention et de coût (frais de déplacement et de main d'œuvre).
- Après accord du Bénéficiaire, le Service "Assistance

Gaz" et/ou "Assistance Electricité" et/ou "Assistance Gaz Pro" et/ou "Assistance Electricité Pro" missionne(nt) le prestataire afin qu'il intervienne chez le Bénéficiaire, et assure le suivi de son intervention. Il prend en charge ses frais de déplacement et de main d'œuvre dans la limite de 150 € TTC par panne pour "Assistance Gaz" et/ou "Assistance Electricité" et de 250€ TTC par panne pour "Assistance Gaz Pro" et/ou "Assistance Electricité Pro"

- Le prestataire effectue la réparation de la panne si celle-ci peut être effectuée lors de son premier déplacement, notamment en fonction des fournitures nécessaires à la réparation. Dans le cas contraire et sur demande du Bénéficiaire, le prestataire établit un devis précisant son diagnostic de la panne et le coût de la réparation en résultant ; ce devis est adressé par le prestataire au Service "Assistance Gaz" ou "Assistance Electricité" ou "Assistance Gaz Pro" ou "Assistance Electricité Pro" qui le valide auprès du Bénéficiaire afin que celui-ci puisse passer directement commande des travaux auprès du prestataire.

#### 4. PROCEDURE EN CAS DE SINISTRE

Pour permettre au Service "Assistance Gaz" ou "Assistance Electricité" ou "Assistance Gaz Pro" ou "Assistance Electricité Pro" d'intervenir, **le Bénéficiaire doit :**

- **appeler sans attendre** au numéro suivant : 0 820 902 902 (numéro accessible 24h/24 et 7j/7 - 0,118 € TTC/mn, tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> juin 2005) ;
- **obtenir l'accord préalable du Service concerné** avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- **se conformer aux solutions préconisées par le Service concerné.**

#### 5. EXCLUSIONS DE GARANTIE

**a) Exclusions communes aux quatre garanties :**

- **Frais engagés sans l'accord préalable du Service "Assistance Gaz" ou "Assistance Electricité" ou "Assistance Gaz Pro" ou "Assistance Electricité Pro"**
- **Actes intentionnels ou dolosifs du Bénéficiaire, ainsi que leurs conséquences.**
- **Frais de fournitures et de pièces.**
- **Tout événement ou prestation non prévu(e) par le Contrat.**

**b) Exclusion spécifique à la garantie Assistance Gaz ou Assistance Gaz Pro :**

- **Demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière, de l'installation d'eau chaude ou du ROAI (et non à un**

**dysfonctionnement ou à une panne de ceux-ci).**

**c) Exclusion spécifique à la garantie Assistance Electricité ou Assistance Electricité Pro :**

- **Demandes d'intervention se rapportant à la distribution d'électricité et non à une panne de l'installation électrique du Bénéficiaire.**

#### 6. COTISATION

La cotisation annuelle, dont le montant figure dans la Grille tarifaire POWEO en vigueur à la date de souscription, est payable selon les conditions prévues au contrat POWEO.

L'Assureur se réserve le droit de modifier le montant de la cotisation annuelle à chaque date anniversaire de l'adhésion, le Bénéficiaire devant en être informé par POWEO au moins 3 mois à l'avance.

#### 7. FONCTIONNEMENT DE L'ADHESION

- **Prise d'effet et durée de l'adhésion et de la garantie** : l'acceptation de la demande d'adhésion au contrat "Assistance Gaz" et/ou "Assistance Electricité" et/ou "Assistance Gaz Pro" et/ou "Assistance Electricité Pro" résulte du prélèvement de la 1<sup>ère</sup> cotisation. Dans le cas d'une souscription simultanée à une offre d'énergie POWEO la prise d'effet est identique à celle du contrat de fourniture POWEO, conformément aux Conditions Générales de Vente POWEO. Dans le cas d'une souscription ultérieure, elle prend effet à la date de souscription au Service. L'adhésion est conclue et la garantie est accordée pour une durée d'un an à compter de la date de demande d'adhésion. Elle est ensuite automatiquement reconduite chaque année, sous réserve du paiement de la cotisation.

- **Renonciation** : le Bénéficiaire a la faculté de renoncer à son adhésion dans les 15 jours qui suivent sa date d'effet, par lettre recommandée adressée à POWEO (à l'adresse du Centre de Services Clients POWEO dont dépend le Bénéficiaire) ; dans ce cas, l'adhésion est réputée n'avoir jamais pris effet et les cotisations déjà prélevées sont remboursées au Bénéficiaire dans un délai maximum de 30 jours suivant la réception, par POWEO, de la lettre recommandée de renonciation.

#### 8. RESILIATION DE L'ADHESION

L'adhésion au Contrat peut être résiliée dans les cas suivants :

- **Par le Bénéficiaire** : à tout moment par simple appel téléphonique au Service Client POWEO ou par courrier (à l'adresse du Centre de Services Clients POWEO dont dépend le Bénéficiaire)
- **Par l'Assureur** : à chaque échéance annuelle de

l'adhésion, par lettre recommandée adressée au Bénéficiaire au moins 2 mois à l'avance.

• **De plein droit :**

- en cas de cessation du paiement de la cotisation (article L 113-3 du Code des Assurances) ;
- en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par POWEO du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz POWEO (la résiliation prenant effet à la date de résiliation du contrat de fourniture) ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

**9. CAS DE FORCE MAJEURE**

Les Services "Assistance Gaz", "Assistance Gaz Pro", "Assistance Electricité" et "Assistance Electricité Pro" ne peuvent être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure, au sens de la Loi.

**10. DISPOSITIONS DIVERSES**

- **Prescription** : toute action dérivant du Contrat est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance (articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).
- **Informatique et Libertés** : le Bénéficiaire peut

demander communication et rectification de toute information le concernant qui figure sur les fichiers à l'usage de l'Assureur ou de SPB. Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé au siège social de l'Assureur ou de SPB.

- **Examen des réclamations** : en cas de réclamation portant sur la mise en œuvre de la garantie, le Bénéficiaire peut s'adresser à SPB qui veillera à lui répondre dans les meilleurs délais (SPB - Département Satisfaction Clientèle - 71 quai Colbert, 76600 Le Havre).