

Contrat de vente d'électricité aux Clients résidentiels

ayant une puissance souscrite inférieure à 36 kVa dans le cadre d'un contrat unique

Conditions Générales de Vente

En vigueur à la date du 15 juillet 2019

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les relations entre OVO et le Client dans le cadre de l'offre de fourniture d'électricité proposée par le Fournisseur et souscrite par le Client.

Définitions

Les termes et expressions en majuscule revêtent la signification suivante :

- **Abonnement** : élément fixe du prix indépendant des quantités d'électricité vendues, dépendant de la Puissance Souscrite et de l'Option Tarifaire.
- **Acheminement** : service de distribution de l'électricité par le Distributeur dont les coûts sont supportés par le Client et sont couverts par le Tarif d'Acheminement.
- **Auto-relève** : Données de Consommation transmises par le Client sur la base de sa propre relève de compteur.
- **Catalogue des Prestations du Distributeur** : ensemble des prestations proposées par le Distributeur au Client dans le cadre du Contrat Unique, demandées par le Fournisseur pour le compte du Client. Ce catalogue figure sur le site Internet du Distributeur (https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-NOI-CF_15E.pdf).
- **Client** : personne physique visée aux Conditions Particulières, ayant souscrit le Contrat avec le Fournisseur pour sa consommation résidentielle d'électricité pour une puissance inférieure à 36kVA.
- **Client en Situation de Précarité** : catégorie de Client dont les ressources sont inférieures aux seuils fixés par décret et bénéficiant à ce titre d'un régime de protection spécifique détaillé dans le Contrat.
- **Commission de Régulation de l'Énergie** : désigne l'autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et du gaz. Elle dispose d'une compétence de résolution des litiges à travers son Comité de règlement des litiges et des sanctions (« CoRDIS »).
- **Conditions Générales de Vente (ou « CGV »)** : les présentes conditions générales.
- **Conditions Particulières** : conditions spécifiques, notamment techniques et financières, pour la Fourniture d'électricité par le Fournisseur au Client. Elles précisent notamment l'offre choisie par le Client, le Point de Livraison, l'Option Tarifaire, et le mode de règlement.

- **Consommation Réelle** : consommation établie au moins une fois tous les douze (12) mois sur la base des Données de Consommation transmises par le Distributeur et/ou par Auto-relèves permettant de déterminer la quantité d'électricité exacte consommée au niveau du Point de Livraison sur la période et d'ajuster en conséquence la facturation.
- **Contrat d'Accès au Réseau** : contrat précisant les conditions d'accès et d'utilisation du réseau public par le Client. Dans le cadre du Contrat Unique, le Contrat d'Accès au Réseau est conclu entre le Client et le Distributeur par l'intermédiaire du Fournisseur. En amont du Contrat, le Fournisseur conclut un Contrat Fournisseur-Distributeur contenant une synthèse des dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau par un client en Contrat Unique. Il s'agit de la « Synthèse DGCARD » figurant en annexe aux présentes. Ce contrat est également accessible sur simple demande du Client.
- **Contrat** : ensemble contractuel auquel le Client a souscrit, composé, par ordre de priorité, des Conditions Particulières, des présentes CGV, du Contrat d'Accès au Réseau et de la Grille Tarifaire. Le Contrat constitue un Contrat Unique.
- **Contrat Fournisseur-Distributeur** : désigne le contrat régissant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur (« Contrat GRD- F »), permettant d'assurer la Fourniture et l'Acheminement de l'électricité x jusqu'au Point de Livraison du Client.
- **Contrat Unique** : contrat régi par l'article L.224-8 du Code de l'énergie, regroupant les dispositions relatives à la Fourniture d'électricité et à l'Acheminement de l'électricité.
- **Date d'Effet**: désigne la date de début de livraison d'électricité par le Fournisseur au Client.
- **Distributeur** : désigne le gestionnaire du Réseau (ou « GRD »), à savoir ENEDIS, société anonyme, dont le siège est situé 34 Place des Corolles, 92400 Courbevoie, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 444 608 442, dont le site internet est <https://www.enedis.fr>. Il est responsable de l'entretien et de l'exploitation du Réseau, ainsi que de l'Acheminement de l'électricité.
- **Données de Consommation** : données de consommation d'électricité du ou des Point(s) de Livraison d'un Client permettant l'établissement de la facturation correspondante, recueillies conformément au Contrat et au Contrat d'Accès au Réseau.
- **Donnée Personnelle** : désigne en application du RGPD toute information se rapportant à une personne physique et permettant son identification. Il s'agit notamment d'un nom, d'un numéro d'identification, de données de localisation, d'un identifiant en ligne, ou d'un plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
- **Facture de Clôture** : désigne la facture émise à l'occasion de la résiliation du Contrat permettant de régulariser les sommes dues respectivement entre les Parties.
- **Force Majeure** : événement extérieur à la Partie qui s'en prévaut, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui rend impossible l'exécution de son obligation, conformément à l'article 1218 du Code civil.

- **Fournisseur** : désigne OVO, titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité en France.
- **Fourniture** : désigne la prestation rendue par le Fournisseur au titre du Contrat consistant dans la mise à disposition d'électricité selon la Puissance Souscrite et l'offre acceptée par le Client.
- **Garantie de Paiement** : désigne le dépôt de garantie exigible par le Fournisseur à l'encontre du Client dans les conditions fixées dans le Contrat.
- **Grille Tarifaire** : désigne le tableau récapitulatif des différents Prix associés aux différentes Options Tarifaires applicables au Contrat et susceptible d'évolutions selon les Conditions Générales.
- **Heures Creuses** : désigne huit (8) heures par jours non nécessairement consécutives. Elles sont fixées par le Distributeur. Son Prix au kWh est inférieur à celui d'une consommation en Heure Pleine.
- **Heures Pleines** : toute heure non définie comme Heure Creuse.
- **Installation Intérieure** : désigne l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval des bornes de sortie du disjoncteur. Elle est sous la responsabilité du Client et sa conformité relève de ses Obligations Essentielles.
- **Médiateur national de l'énergie** : autorité indépendante en charge de la résolution non juridictionnelle des litiges entre un fournisseur d'énergie et un Client. Il peut être joint via l'adresse communiquée à l'article 17 des CGV.
- **Mise en demeure** : acte par lequel la Partie créancière d'une obligation signifie formellement à l'autre Partie débitrice qu'elle doit s'acquitter de cette obligation et entend faire usage de son droit. La Mise en demeure s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Obligations Essentielles du Client** : désigne les principales obligations incombant au Client et dont la méconnaissance est susceptible d'entraîner la Réduction de la Fourniture et/ou la résiliation du Contrat.
-
- **Option Tarifaire** : désigne l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par le Fournisseur.
- **OVO** : désigne la société OVO Energy (France) société par actions simplifiée, au capital de 100 € dont le siège social est situé 231 rue Saint Honoré 75001 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 843 629 551.
- **Partie(s)** : désigne, individuellement ou collectivement, le Client et/ou le Fournisseur.
- **Période Contractuelle** : durée du Contrat fixée à l'article 4.4 débutant à la Date d'Effet. En cas de renouvellement du Contrat, désigne la période de reconduction annuelle du Contrat.

- **Point de Livraison** : désigne la partie terminale du Réseau permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'à l'Installation Intérieure du Client. Le Point de Livraison correspond à la résidence du Client, située sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordée au Réseau. Il est spécifié pour chaque Client dans les Conditions Particulières.
- **Prix** : désigne le prix de marché de la Fourniture au titre de l'Option Tarifaire retenue par le Client en application de la Grille Tarifaire et des Conditions Particulières.
- **Puissance Souscrite** : désigne la puissance maximale pouvant être appelée par le Client et exprimée en kVA.
- **Réduction de la Fourniture** : désigne l'ensemble des cas dans lesquels le Distributeur et/ou le Fournisseur pourraient être amenés à réduire la Puissance Souscrite, à limiter ou interrompre la Fourniture, ou à suspendre l'accès au Réseau du Client pour des raisons exceptionnelles ou en conséquence de la défaillance du Client qui ne respecterait pas ses engagements vis-à-vis du Distributeur et/ou du Fournisseur aux termes du Contrat et/ou du Contrat d'Accès au Réseau.
- **Réglementation** : l'ensemble des lois, actes réglementaires et décisions de la Commission de régulation de l'énergie applicables au Contrat et au Contrat d'Accès au Réseau, encadrant notamment l'activité de fourniture par le Fournisseur et l'activité d'acheminement par le Distributeur.
- **Réseau** : désigne le réseau public de distribution d'électricité auquel le Client est raccordé.
- **RGPD** : règlement n° 2016/679 de l'Union Européenne du 24 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel*. Ce règlement s'applique directement au Fournisseur et au Distributeur qui mettent en œuvre les exigences de protection des Données Personnelles du Client.
- **Société Affiliée** : désigne relativement au Fournisseur une société appartenant au même groupe. Il peut s'agir (i) de la société-mère qui le contrôle (ii) d'une filiale qu'il contrôle, ou (iii) d'une société placée sous le contrôle de la même société-mère ; la notion de contrôle étant définie à l'article L. 233-3 du Code de commerce.
- **Tarif d'Acheminement** : désigne le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (« TURPE ») versé par tous les utilisateurs du Réseau au Distributeur. Dans le cadre du Contrat Unique, il est versé par le Client au Distributeur par l'intermédiaire du Fournisseur.
- **Tarif(s) Réglementé(s)** : désigne les tarifs réglementés de vente d'électricité visés aux articles L. 337-4 et suivants du Code de l'énergie, par opposition au Prix du Contrat, qui est un prix de marché. Les Tarifs Réglementés sont fixés par arrêté ministériel et publiés au Journal Officiel.
- **Taxes** : désigne tous impôts, taxes ou contributions de toute nature, applicables au Contrat. Les Taxes comprennent notamment la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), la contribution tarifaire d'acheminement (CTA), la contribution au service public de l'électricité (CSPE) et les taxes locales sur la consommation finale d'électricité (TCFE).

1. Parties

OVO exerce l'activité de Fournisseur en France et dispose d'une autorisation d'achat pour revente conformément à la Réglementation.

Le Client est un consommateur domestique ayant souscrit librement à l'offre de Fourniture d'électricité du Fournisseur dans les conditions définies au Contrat.

2. Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de définir les modalités juridiques, financières et techniques de l'approvisionnement en électricité par le Fournisseur du Point de Livraison du Client, ainsi que les services associés.

Le Contrat est conclu à travers l'acceptation par voie électronique via la plateforme sécurisée du site Internet d'OVO ou par voie postale des Conditions Particulières.

A travers l'acceptation des Conditions Particulières, le Client **reconnait** avoir pris connaissance et accepter l'ensemble des documents composant le Contrat, y compris les conditions d'accès et d'utilisation du Réseau qui sont rappelées dans le Contrat d'Accès au Réseau.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les présentes CGV, les Conditions Particulières prévalent.

Le Contrat remplace ou annule tous les accords antérieurs écrits ou verbaux relatifs au même objet et échangés entre les Parties antérieurement à la conclusion du Contrat.

3. Obligations des Parties

3.1 Obligations Essentielles du Client

Le Client s'engage à respecter les obligations essentielles suivantes :

- *Conformité de l'Installation Intérieure* : le Client est responsable de son Installation Intérieure et doit s'assurer de sa conformité avec la Réglementation, tel que précisé dans le Contrat d'Accès au Réseau ;
- *Usage de l'électricité* : le Client doit utiliser l'électricité fournie à des fins de consommation domestique uniquement et de façon non frauduleuse ;
- *Exclusivité de la Fourniture* : le Client garantit que le Fournisseur est son unique fournisseur d'électricité pour le(s) Point(s) de Livraisons désignés aux Conditions Particulières et qu'il a mis un terme à tout contrat avec un autre fournisseur ;
- *Données de Consommation* : le Client s'engage à transmettre les informations exactes de comptage dans le cadre de l'Auto-relève ;
- *Mise à jour des informations* : le Client déclare et garantit l'exactitude des informations le concernant transmises dans le cadre de la conclusion du Contrat et s'engage à notifier au Fournisseur toute modification ;
- *Paiement des factures* : le Client s'engage à régler ses factures dans les délais qui lui sont impartis au titre du Contrat.

3.2 Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat les services suivants :

- *Fourniture d'électricité* : le Fournisseur est en charge de la vente de l'électricité nécessaire pour alimenter l'intégralité de la consommation en électricité du Point de Livraison du Client selon la Puissance Souscrite et l'Option Tarifaire choisie par le Client, dans la limite des contraintes imposées par le Réseau et le Distributeur ;
- *Gestion de l'accès et de l'utilisation du Réseau* : dans ce cadre du Contrat Unique, le Fournisseur assure le rôle d'intermédiaire dans le cadre de la relation avec le Distributeur pour toute question relative au Contrat d'Accès au Réseau et à l'Acheminement. Le Fournisseur facture ainsi les prestations relevant de la Fourniture et de l'Acheminement suivant les Données de Consommation validées par le Distributeur ;
- *Intégration dans le périmètre du Fournisseur* : le Fournisseur est responsable de l'équilibrage entre les injections et soutirage d'électricité au Point de Livraison du Client. A cet effet, le Fournisseur s'engage à rattacher le Point de Livraison à son propre périmètre d'équilibre ou à celui de tout tiers compétent mandaté par le Fournisseur.

3.3 Relations entre le Distributeur et le Client

Le Contrat constitue un Contrat Unique qui regroupe la Fourniture assurée par le Fournisseur et l'Acheminement géré par le Distributeur.

A travers le Contrat Unique, il existe une relation contractuelle directe entre le Client et le Distributeur.

Les règles relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau sont fixées par le Distributeur dans le Contrat d'Accès au Réseau, figurant en annexe au Contrat. Le Fournisseur n'agit qu'en qualité d'interlocuteur unique du Client pour ces questions.

4. Conditions de Souscription et de Fourniture

4.1 Conditions de souscription et de maintien du Contrat

La prise d'effet et le maintien en vigueur du Contrat sont subordonnés aux conditions suivantes :

- Le raccordement effectif du Client au Réseau pour son/ ses Point(s) de Livraison ;
- Le rattachement de son/ ses Point(s) de Livraison à un périmètre d'équilibre ;
- La conformité de l'Installation Intérieure du Client aux exigences de la Réglementation ;
- La constitution par le Client de la Garantie de Paiement, si elle est requise selon les conditions du Contrat ;
- L'absence d'usage par le Client de son droit de rétractation ;
- L'autorisation donnée par le Client au Fournisseur afin de recueillir ses Données de Consommation et toute information relative au Point de Livraison directement auprès du Distributeur.

4.2 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, lorsque le Contrat est conclu à distance, par téléphone ou hors établissement, le Client a le droit de se rétracter sans motif dans les quatorze (14) jours suivant la conclusion du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client a la possibilité d'adresser au Fournisseur un courrier indiquant sa volonté de se rétracter dénuée

d'ambiguïté, avec l'ensemble des éléments d'identification (nom, prénom, coordonnées, numéro du Contrat, date de souscription), à l'adresse figurant à l'article 17 ci-après. Toute demande de rétractation entraînera le retrait de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

4.3 Prise d'effet de la Fourniture

La Date d'Effet est déterminée en accord avec le Client et stipulée dans les Conditions Particulières.

Le délai de Fourniture d'électricité est de vingt-et-un (21) jours maximum à compter de l'acceptation du Contrat, le début des livraisons ne pouvant intervenir avant l'expiration du délai de rétractation du Client. Le délai exact sera fonction des contraintes techniques du Distributeur et du contexte de souscription, selon que le Client demande une nouvelle mise en service ou un changement de fournisseur.

Le Fournisseur n'est pas responsable des délais et contraintes de disponibilité du Distributeur.

4.4 Période Contractuelle

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la Date d'Effet.

A l'issue de la Période Contractuelle, il est renouvelé tacitement par périodes d'un (1) an, sauf dénonciation préalable par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis d'un (1) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception.

4.5 Garantie de Paiement

A titre de garantie des obligations de paiement des factures, quel que soit leur mode de paiement, le Fournisseur peut exiger du Client une Garantie de Paiement.

La Garantie de Paiement peut être demandée soit au moment de la conclusion du Contrat, soit en cours de Contrat.

La Garantie de Paiement est d'un montant équivalent à trois (3) mois de Fourniture (déterminé sur la base de la moyenne des consommations historiques du Client sur les douze (12) derniers mois, ou à défaut d'une estimation de bonne foi du Fournisseur), plafonné à trois cent (300) euros.

La Garantie de Paiement est constituée par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Fournisseur, et avant la Date d'Effet si elle est demandée au moment de la conclusion du Contrat. Elle est versée soit par chèque, soit en espèces, soit par carte bancaire ou virement bancaire.

A défaut de constitution de la Garantie de Paiement dans le délai susvisé, le Fournisseur a le droit de résilier le Contrat de plein droit conformément à l'article 8 ci-après et sans indemnisation du Client.

La Garantie de Paiement est remboursée au terme du Contrat, quel qu'en soit la cause, dans un délai de quinze (15) jours, après déduction des sommes éventuellement dues par le Client, par chèque ou virement bancaire.

4.6 Limites d'accès aux offres du Fournisseur

Le Fournisseur peut éventuellement refuser la vente de ses services au Client à condition de justifier d'un motif légitime, conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

Constituent des motifs légitimes :

- L'indisponibilité d'une ou plusieurs offres de Fourniture et/ou des services d'Acheminement ;
- La non-conformité des Installations intérieures du Client avec la Réglementation, susceptible de mettre en risque la sécurité des biens et/ou des personnes ;
- L'insolvabilité avérée du Client ;
- La coupure du compteur du Client ou la limitation de sa Puissance Souscrite par le Distributeur du fait d'un défaut du Client dans le cadre d'un précédent contrat de fourniture, intervenue dans les six (6) derniers mois.

Le Fournisseur dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la demande de souscription du Client pour évaluer le respect par ce dernier des conditions fixées aux présentes CGV et notifier non-conclusion du Contrat.

5. Prix du Contrat

Le Contrat constitue une offre de Fourniture au Prix de marché et non au Tarif Réglementé. La souscription à l'offre du Fournisseur annule le bénéfice du Tarif Réglementé. Toutefois, le Client a la possibilité à tout moment d'y revenir sur simple demande conformément à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie.

Le Prix est défini selon la Grille Tarifaire en vigueur au moment de la souscription du Contrat et selon l'Option Tarifaire choisie par le Client.

Préalablement à la conclusion du Contrat, le Fournisseur a communiqué au Client la Grille Tarifaire, qui demeure annexée aux Conditions Particulières.

5.1 Prix de la Fourniture et de l'Acheminement

Le Prix dû par le Client au Fournisseur au titre Contrat Unique comporte deux composantes :

- Le prix de la Fourniture d'électricité couvrant une part fixe constituée de l'Abonnement et une part variable, en fonction de la consommation électrique du Client exprimée en kWh.
- Le Tarif d'Acheminement de l'Electricité jusqu'au Point de Livraison du Client. Le Tarif d'Acheminement est indépendant du Fournisseur.

Le Prix est indiqué en euros et toutes Taxes comprises (« TTC »).

Les plages horaires des Options Tarifaires sont indiquées sur les factures et varient selon le Client.

Le Prix est indexé sur les Tarifs Réglementés conformément à l'article 5.3 ci-après.

5.2 Adaptation de l'Option Tarifaire et de la Puissance Souscrite

Pour adapter son Contrat à ses besoins, le Client peut demander la modification du type de comptage ou de la Puissance Souscrite, sous réserve d'acceptation par le Fournisseur et le Distributeur. Il notifie alors sa demande au Fournisseur par courrier électronique ou postal, un (1) mois avant la date de prise d'effet souhaitée. Ce préavis court à compter de la réception par le Fournisseur de la demande. La modification s'opère le premier (1^{er}) jour du mois suivant la fin du préavis.

Les coûts engendrés par une évolution de la Puissance Souscrite seront facturés au Client conformément aux tarifs du Catalogue des Prestations en vigueur du Distributeur, et le Prix du Contrat ajusté en conséquence selon la Grille Tarifaire.

En cas de refus du Client de retenir l'Option Tarifaire et la Puissance Souscrite conseillées par le Fournisseur, ce dernier ne sera pas responsable.

5.3 Evolutions du Prix suivant un changement de Réglementation

Le Prix est susceptible d'évoluer de plein droit (à la hausse ou à la baisse) en cours de Contrat du fait des changements de Réglementation ayant pour effet de créer, modifier ou supprimer toute Taxe ou charge relative à la prestation des services de Fourniture et/ou d'Acheminement.

Par exemple, le Fournisseur sera en droit de répercuter au Client toute nouvelle taxe et/ou tout nouveau coût lié à l'évolution du Tarif d'Acheminement, du prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique, des obligations du Fournisseur au titre du marché de capacité ou des certificats d'économie d'énergie.

Ces changements sont notifiés par le Fournisseur au Client par courrier électronique ou postal. Ils sont d'application automatique au Contrat dès l'entrée en vigueur de la nouvelle Réglementation.

5.4 Évolutions de la Grille Tarifaire

Le Fournisseur est susceptible de faire évoluer sa Grille Tarifaire. Dans ce cas, le Fournisseur la notifie au Client par courrier électronique ou postal au Client. La nouvelle Grille Tarifaire est également publiée sur le site d'OVO (<https://ovoenergy.fr/info/grille-tarifaire.pdf>).

Si le Client refuse les modifications de la Grille Tarifaire, le Client peut décider de résilier le Contrat, avec effet à l'issue de la Période Contractuelle, par voie de notification électronique ou postale, dans les trois (3) mois suivant la communication de la modification du Fournisseur.

Cette possibilité s'ajoute à la faculté de dénonciation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties à l'issue de la Période Contractuelle en application de l'article 4.4

5.6 Frais complémentaires éventuels

En plus du paiement du Prix du Contrat, le Client est susceptible de supporter les frais suivants :

- Frais facturés par le Distributeur, par exemple en cas de Réduction de la Fourniture prévue à l'article 7 ;
- Prix des prestations du Distributeur sollicitées par le Client via le Fournisseur. Les prix applicables sont ceux figurant dans le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur au moment de la demande, disponible sur le site www.enedis.fr. Ils sont majorés des Taxes applicables conformément à la Réglementation. Le Fournisseur refacture ces prix au Client sans surcoût et reverse les sommes perçues au Distributeur.

6 Factures et paiement

Les factures sont établies conformément à la Réglementation en vigueur.

6.1 Données de Consommation

Les factures sont émises par le Fournisseur sur la base des Données de Consommation.

Les Données de Consommation sont recueillies par le Distributeur selon les modalités du Contrat d'Accès au Réseau. Le Client accepte que le Fournisseur y ait accès.

Lorsque le Fournisseur ne dispose pas de Données de Consommation, la facturation peut être déterminée sur la base d'une estimation et de l'historique de consommation du Client.

Le Client accède librement et gratuitement à ses Données de Consommation sur demande auprès du Fournisseur.

6.2 Modalités de facturation

Les factures sont notifiées par le Fournisseur au Client, soit par voie électronique, soit par courrier postal lorsque le Client en fait la demande.

Le Fournisseur propose le mode de facturation annuelle, assis sur onze (11) mensualités identiques, payables par prélèvement automatique. Pour la première année suivant la souscription du contrat la durée de l'échéancier pourra être fixée sur une durée inférieure. Le montant des échéances est déterminé par le Fournisseur en accord avec le Client au moment de la signature des Conditions Particulières, en fonction des données communiquées par le Client. L'échéancier peut être ajusté à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat sur juste motif du Fournisseur, par exemple en fonction de la Consommation Réelle du Client, d'une modification des Options Tarifaires, ou d'éventuelles erreurs de comptage du Distributeur.

Une facture de régularisation est émise au moins tous les douze (12) mois permettant d'ajuster la facturation en fonction de la Consommation Réelle du Client sur la période passée.

6.3 Modalités de paiement

Les factures sont payées dans un délai de quatorze (14) jours à compter de leur émission, ou selon la date d'échéance indiquée sur la facture, ou selon l'échéancier visé à l'article 6.2 ci-dessus.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Le Fournisseur propose la mise en place d'un prélèvement automatique à travers la signature d'un mandat SEPA annexé aux Conditions Particulières.

Conformément à la Réglementation, le Client peut également s'acquitter des factures par chèque ou mandat-compte, sans surcoût. Dans ce cas, le Client adresse une demande spécifique au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception.

6.4 Contestation d'une facture

Le Client souhaitant contester une facture adresse une notification au Fournisseur par voie électronique ou postale en joignant tout élément justificatif.

Le Fournisseur fait suite à la demande de réclamation dans un délai de deux (2) mois. Lorsqu'il est fait droit à la réclamation, le Fournisseur assure le remboursement au Client dans un délai de quinze (15) jours.

Si à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de la réclamation les Parties sont toujours en litige, chaque Partie pourra saisir les autorités compétentes conformément à l'article 16 ci-après.

Tant que dure la réclamation, le Client est tenu de payer l'intégralité de la facture.

6.5 Remboursement d'une facture

En cours de Contrat, lorsqu'un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros est constaté sur une facture, la somme est imputée sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client exprimée par notification électronique ou postale.

Au-delà de vingt-cinq (25) euros, le remboursement intervient dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture par chèque ou virement bancaire.

En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le Fournisseur sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le trop-perçu, dont le montant ne pourra être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC.

6.6 Régularisation par le Fournisseur

Aucune consommation d'électricité de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou Auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa Consommation Réelle, après un courrier adressé au Client par le Distributeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

6.7 Conséquences d'un retard ou défaut de paiement

Chaque échéance doit être payée intégralement dans les délais.

Lorsque le Client n'a pas acquitté sa facture dans un délai de quatorze (14) jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement lorsque cette date est postérieure, le Fournisseur adresse au Client une Mise en demeure de payer dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception, en spécifiant le risque de Réduction de Fourniture et les possibilités de recours au chèque énergie ou aux aides sociales. Ce délai est allongé à trente (30) jours pour les Clients en Situation de Précarité.

À défaut de remédiation à l'issue de ce délai, le Fournisseur adresse une seconde Mise en Demeure assortie d'un délai supplémentaire de vingt (20) jours. Si aucun paiement n'est toujours intervenu dans ce délai, le Fournisseur peut procéder à la Réduction de Fourniture et à la résiliation du Contrat.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après Mise en Demeure restée infructueuse, le Client est redevable en outre d'une pénalité de retard égale à une fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculé par jour de retard à compter de la date d'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de paiement prévue et jusqu'à la réception du paiement par le Fournisseur.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients en Situation de Précarité.

7 Cas et procédure de Réduction de Fourniture

Une Réduction de la Fourniture du Client peut être mise en œuvre :

- En cas de manquement du Client à ses Obligations Essentielles ou de défaillance d'une ou plusieurs conditions visées à l'article 4.1 du fait du Client ;
- Dans les cas prévus au Contrat d'Accès au Réseau (par exemple en cas de risque pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- En cas de Force Majeure.

La Réduction de la Fourniture est mise en œuvre par le Distributeur, le cas échéant à la demande du Fournisseur, selon la Réglementation et les conditions du Contrat d'Accès au Réseau.

En cas d'impayés du Client, la Fournisseur est tenu de respecter au préalable la procédure prévue par la Réglementation et rappelée à l'article 6.7 ci-avant.

Le Fournisseur sollicite auprès du Distributeur le rétablissement de la Fourniture dès que la cause de la Réduction de la Fourniture est résolue.

Les frais facturés par le Distributeur liés à la Réduction de la Fourniture sont à la charge du Client, sous réserve du régime de protection des Clients en Situation de Précarité.

8 Cas et procédure de résiliation du Contrat

Le Contrat peut être résilié à l'initiative du Fournisseur ou du Client dans les hypothèses et selon les modalités exposées ci-après.

Ce droit de résiliation du Contrat est indépendant :

- Des autres conséquences financières et techniques pouvant être invoquées par les Parties en application du Contrat (notamment, droit à réparation, pénalités, et/ou Réduction de la Fourniture) ;
- Des coûts facturés par le Distributeur et imputables au Client à l'occasion de la résiliation, lesquels seront supportés par le Client au titre de la Facture de Clôture.

8.1 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas de manquement du Client à ses Obligations Essentielles définies à l'article 3.1 ou de défaillance d'une ou plusieurs des conditions définies à l'article 4.1, le Fournisseur adresse une Mise en demeure au Client.

Pour les cas de défaut de paiement, le Fournisseur se conforme à la procédure et aux délais définis à l'article 7 et par la Réglementation. Pour les autres cas, le Client dispose d'un délai de soixante (60) jours pour remédier au manquement ou à la défaillance.

Si le Client n'a pas honoré ses obligations dans les délais, le Fournisseur peut résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice de toute action en responsabilité à l'encontre du Client.

Le Fournisseur peut également résilier le Contrat à l'issue de la Période Contractuelle, en le notifiant par courrier électronique ou postal au Client, au moins un (1) mois avant la date d'échéance.

8.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client a la faculté de résilier le Contrat à tout moment, sans motif ni pénalité.

La résiliation est notifiée par le Client au Fournisseur par courrier électronique ou postal, doublé d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, le Fournisseur recommande de fournir une Auto-relève permettant de confirmer les Données de Consommation retenues par le Distributeur au titre de la résiliation.

La résiliation prend effet à la date précisée par le Client, dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la demande du Client.

En cas de changement de fournisseur, la résiliation prend effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité et ce, dans un délai maximum de vingt et un (21) jours à compter de la demande du Client.

Aucune résiliation rétroactive n'est possible.

8.3 Résiliation à l'initiative de toute Partie

Lorsque l'une ou l'autre des Parties est affectée par un événement de Force Majeure au-delà d'une durée de soixante (60) jours consécutifs, chacune des Parties peut résilier le Contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autre.

La résiliation prend effet suivant la notification de l'une quelconque des Parties, par courrier électronique ou postal, doublé d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à l'expiration du délai susvisé.

8.4 Conséquence de la résiliation

Le Fournisseur adresse au Client une Facture de Clôture qui permet la régularisation de toutes les sommes dues par le Client au titre du Contrat jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Le Fournisseur l'établit dans un délai de quatre (4) semaines à compter de cette date.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et reste redevable des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective, y compris les éventuels frais appliqués par le Distributeur.

La Facture de Clôture est établie sur la base du relevé fourni par le Distributeur.

En cas de trop-perçu, le Client est remboursé dans un délai de deux (2) semaines à compter de l'émission de la Facture de Clôture par virement bancaire.

9 Responsabilité des Parties

Le Contrat engage le Fournisseur, le Distributeur et le Client chacun pour leurs obligations respectives, sans préjudice de la responsabilité des Parties à l'égard des tiers.

9.1 Responsabilité entre le Client et le Fournisseur

Le Client peut engager la responsabilité du Fournisseur pour tout dommage direct et certain résultant de l'inexécution par le Fournisseur de ses engagements, et notamment des obligations stipulées à l'article 3.2. Toutefois, la responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée :

- En cas de Réduction de Fourniture décidée par le Distributeur ;
- Au titre de toute prestation relevant des missions du Distributeur ;

- En cas de Réduction de Fourniture mise en œuvre conformément au Contrat et à la Réglementation suivant une faute du Client (par exemple à la suite d'un défaut de paiement ou d'une résiliation du Contrat) ;
- En cas de dommages subis par le Client en raison d'une faute de sa part (par exemple, usage illicite de l'électricité, fraude dans le comptage) ou du fait d'un tiers.

Le Fournisseur peut engager la responsabilité du Client en cas de non-respect de ses engagements au titre du Contrat, notamment en cas de manquement aux Obligations Essentielles du Client ou de fraude.

9.2 Responsabilité entre le Client et le Distributeur

Le Distributeur est seul responsable du raccordement de l'installation du Client, du comptage de l'électricité, de l'Acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison, de la qualité et de la continuité des livraisons d'électricité.

Réciproquement, le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du Distributeur en cas de non-respect des obligations qui lui incombent aux termes du Contrat d'Accès au Réseau et au titre du paiement des sommes dues au Distributeur.

9.3 Procédure à suivre par le Client

Les procédures de réclamation et de règlement des litiges entre le Client et le Distributeur sont fixées dans le Contrat d'Accès au Réseau.

Les procédures de réclamation et de règlement des litiges entre le Client et le Fournisseur sont fixées aux présentes CGV, notamment à l'article 16.

9.4 Effet de la Force Majeure sur la responsabilité des Parties

En cas de Force Majeure, les Parties sont libérées de leurs obligations l'une envers l'autre à compter de la survenance de l'événement.

La Partie qui s'en prévaut notifie cet événement dans un délai de cinq (5) jours à compter de sa survenance par courrier électronique ou postal et s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour en limiter les effets.

10 Clients en Situation de Précarité

Les Clients en Situation de Précarité bénéficient du chèque énergie prévu par les articles R.124-1 et suivants Code de l'énergie pour s'acquitter de tout ou partie des factures de Fourniture liées à leur logement. Le chèque énergie remplace l'ancien tarif de première nécessité. Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et paiement aux ménages éligibles.

Ces Clients peuvent également bénéficier de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur Contrat, et d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une Réduction de Fourniture en cas de défaut de paiement.

Si la valeur du chèque énergie utilisé est supérieure au montant de la facture de Fourniture, le trop-perçu est déduit des prochaines factures.

Lorsque le chèque est adressé au Fournisseur en dehors d'une période de facturation, sa valeur est déduite de la facture suivante et, si elle est supérieure à son montant, des factures suivantes.

Toutefois, elle est affectée par priorité, en totalité ou en partie selon le cas, à une facture antérieure non soldée par le Client.

Lorsque le Client a opté pour un paiement de sa facture par mensualisation, le Fournisseur qui reçoit le chèque énergie déduit la valeur du chèque de la première mensualité à échoir, et des mensualités suivantes si la première mensualité est inférieure au montant du chèque. Le cas échéant, le montant résiduel est déduit de la facture de régularisation.

L'utilisation du chèque énergie ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas d'émission d'une Facture de Clôture.

Un chèque énergie est émis au titre d'une année civile, sur un support papier ou sous forme dématérialisée avec une échéance au 31 mars de l'année civile suivant l'année d'émission. Au-delà de cette date, le Fournisseur ne peut l'accepter.

Les chèques énergies peuvent être présentés au remboursement jusqu'au 31 mai de l'année suivant l'année civile de leur émission. Au-delà de cette date, ils sont périmés.

En cas de difficulté de paiement, le Client peut saisir les services sociaux si sa situation relève de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur tient également à disposition du Client les informations nécessaires pour une demande d'aide au Fonds de Solidarité pour le Logement.

11 Protection des Données Personnelles

Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur collecte des Données Personnelles dans ses fichiers clientèle et commerciaux.

Le Fournisseur s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des Données Personnelles et, en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « *Loi informatique et libertés* » et le règlement européen dit « RGPD ».

Le Fournisseur veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles recueillies dans le cadre du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles et prennent en compte les principes de protection des données.

Les Données Personnelles collectées auprès du Client ont pour finalité exclusive la gestion du Contrat, l'émission des factures et les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur (notamment permettant l'optimisation de la performance énergétique). Elles comprennent nécessairement : les noms et prénoms du Client, son adresse postale, son adresse électronique, les caractéristiques de son site de consommation, les Données de Consommation et les coordonnées de paiement du Client. Ces informations sont signalées par un astérisque au moment de la conclusion du Contrat. A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne pourra assurer de façon optimale le traitement des demandes du Client et gérer la relation avec ce dernier en fonction de ses besoins. D'autres Données Personnelles sont recueillies de façon facultative par le Fournisseur lui permettant de proposer des offres et services personnalisés au Client, sous réserve de l'accord préalable exprès du Client.

Les Données Personnelles collectées sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder la durée du Contrat, sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une Réglementation.
- Le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la Réglementation.

Pendant cette période, le Fournisseur met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des Données Personnelles du Client, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux Données Personnelles du Client est strictement limité aux employés du Fournisseur et aux employés de Sociétés Affiliées du Fournisseur pour des raisons administratives et, le cas échéant, aux établissements en charge du recouvrement des factures, ainsi qu'aux éventuels prestataires du Fournisseur, pour les besoins exclusifs de l'exécution du Contrat. Le Fournisseur est autorisé à déléguer le traitement des données du Client à un ou plusieurs sous-traitants. Ces derniers sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données du Client qu'en conformité avec les présentes stipulations contractuelles et la Réglementation.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux Données Personnelles du Client sans son consentement préalable, à moins d'y être enjoint en raison d'un motif légitime (notamment du fait d'une obligation légale, dans le cadre de la lutte contre la fraude, ou de l'exercice des droits de la défense).

Conformément à la Réglementation, le Fournisseur garantit, sans frais, un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des Données Personnelles, ainsi qu'un droit de limitation de leur traitement.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Fournisseur qui gère son Contrat, par l'intermédiaire du service client dont les coordonnées sont indiquées à l'article 17 ci-après.

En cas de violation des Données Personnelles du Client susceptible d'engendrer un risque sérieux pour les droits et libertés des personnes concernées, le Fournisseur sera tenu d'en informer le Client.

Dans le cadre du traitement des Données Personnelles du Client, les destinataires pourront être situés en dehors de l'Union Européenne. Le Fournisseur prend dans ce cas les garanties pour s'assurer d'un niveau de protection suffisant des Données Personnelles du Client.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

12 Modification du Contrat

En cas de changement de la Réglementation imposant des modifications au Contrat, celles-ci s'imposent aux Parties dès l'entrée en vigueur de la nouvelle Réglementation. Le Fournisseur apportera les ajustements nécessaires aux documents contractuels et les notifiera au Client, par voie postale ou électronique, sans que cela ne donne le droit à résiliation du Contrat.

Le Fournisseur a par ailleurs le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Il en informe le Client, par voie postale ou électronique, au moins un (1) mois avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV.

Dans cette hypothèse, le Client a la possibilité de résilier le Contrat sans frais et dans le délai de trois (3) mois suivant la notification du Fournisseur. A défaut de notification de résiliation du Client dans ce délai, les nouvelles CGV s'appliquent de plein droit au Contrat en cours.

13 Cession du Contrat

Le Client ne pourra transmettre tout ou partie de ses droits et obligations contractuels sans un accord écrit et préalable du Fournisseur.

Le Fournisseur pourra céder le Contrat à toute Société Affiliée, y compris par voie de cession de fonds de commerce. Le Fournisseur sera tenu d'une simple notification au Client relative à l'opération de cession, sa date d'effet, et indiquant les nouvelles coordonnées de son successeur.

14 Nullité Partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une clause quelconque du Contrat, en vertu soit de la Réglementation, soit d'une décision de justice n'affectera pas la validité des autres stipulations.

15 Notification

Les Parties se tiennent mutuellement informées dans les meilleurs délais de tout événement ou circonstance susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du Contrat, y compris tout changement de coordonnées.

Les notifications à l'attention du Fournisseur sont envoyées aux coordonnées figurant à l'article 17.

Le Client peut accepter à travers les Conditions Particulières que l'ensemble des factures et notifications soit effectué par voie électronique, sauf exceptions expressément prévues aux CGV.

Dans le cadre de l'offre 100% en ligne, le Fournisseur propose ce mode de communication par défaut. A la demande du Client au moment de la conclusion du Contrat, les communications peuvent être envoyées par voie postale.

En application des CGVs, certaines notifications sont en tout état de cause adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, quelle que soit l'offre souscrite.

16 Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat.

Le Client peut également saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie, par courrier, à l'adresse visée à l'article 17 ci-après et selon les conditions prévues par la Réglementation.

A défaut d'accord amiable entre les Parties au terme d'un délai d'un (1) mois, le litige sera tranché, sur demande de la Partie la plus diligente, par le tribunal compétent.

En cas de différend conformément au présent article, les Parties demeureront tenues de respecter leurs obligations contractuelles en cours.

17 Contacts et informations

Pour faciliter les démarches du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, voici les principaux contacts et informations utiles :

Contact interne Fournisseur

Pour toute question relative aux droit et engagements des Parties et pour toute notification prévue au Contrat :

Fournisseur	Adresse postale / électronique
Service Client	231 rue Saint Honoré, 75001 Paris. Téléphone: 0186761348 email: service-client@ovoenergy.fr

Contacts externes

Médiateur national de l'énergie	Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09
Commission de Régulation de l'énergie	15, rue Pasquier 75379 Paris Cedex 08
CNIL	3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Inscription gratuite sur liste d'opposition au démarchage téléphonique	www.bloctel.gouv.fr

Informations à l'usage du Client

Protection des Données Personnelles	www.cnil.fr
Aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par le Commission Européenne	http://www.economie.gouv.fr/dgccrf ou http://www.energie-mediateur.fr/ ou www.energie-info.fr .
Chèque énergie	https://chequeenergie.gouv.fr ou Téléphone: 0805 2904 805 (numéro vert, service et appel gratuit).

Annexe

***Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de
Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique***