

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE D'ÉLECTRICITÉ 100 % RENOUVELABLE D'ENERCOOP

Offre de marché non réglementée réservée aux consommateurs particuliers et professionnels raccordés en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité.
Conditions générales applicables au 1^{er} juin 2025

Les évolutions depuis la version précédente

Les présentes conditions générales de vente ont été mises à jour pour intégrer les nouvelles offres d'électricité, notamment l'option « Jour de pointe » (voir article 6).

Cette version s'applique uniquement aux nouveaux contrats souscrits à partir du 1^{er} juin 2025.

Des questions ?

- Service Client au 09 70 68 07 65 (prix d'un appel local)
- [Formulaire contact](#) de votre Espace Client
- FAQ : www.faq.enercoop.fr/hc/fr



SOMMAIRE

PRÉAMBULE	Page 3
DÉFINITIONS	
ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT	Page 4
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES OFFRES ET DES SERVICES	
ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AU CONTRAT DE FOURNITURE	
ARTICLE 4 – DROIT DE RÉTRACTATION	Page 5
ARTICLE 5 – DURÉE	
ARTICLE 6 – CONDITIONS D'EXÉCUTION	
ARTICLE 7 – CONDITIONS RELATIVES À L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION	Page 6
7.1. Relation contractuelle entre le Client et ENEDIS	
7.2. Continuité et qualité de l'électricité	
7.3. Interventions techniques / Traitement des réclamations	
7.4. Changement de puissance	
7.5. Données de comptage	
ARTICLE 8 – PRIX	
8.1. Prix de l'offre	
8.2. Révision des prix	Page 7
8.3. Taxes, contributions, Impôts et charges	
8.4. Mécanisme de capacité	
8.5. Certificats d'économie d'énergie	
ARTICLE 9 – CLIENT EN SITUATION DE PRÉCARITÉ	
9.1. Chèque Énergie	
9.2. Fonds de solidarité pour le logement (FSL)	
ARTICLE 10 – FACTURATION	
10.1. Modalités de facturation	
10.2. Mensualisation	Page 8
10.3. Auto-relève	
10.4. Contestation de la facture	
ARTICLE 11 – PAIEMENT	
11.1. Paiement des factures	
11.2. Mesures prises par ENERCOOP en cas d'impayés	Page 9
11.3. Modalités de remboursement	
ARTICLE 12 – SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU / RÉDUCTION DE LA PUISSANCE	
12.1. Suspension d'accès au réseau / Réduction de la puissance	
12.2. Régularisation	Page 10
ARTICLE 13 – RÉSILIATION	
13.1. Résiliation à l'initiative du Client	
13.2. Résiliation à l'initiative d'ENERCOOP	
13.3. Pour tous les cas de résiliation	
ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ	
14.1. Responsabilité d'ENERCOOP envers le Client	
14.2. Responsabilité d'ENEDIS envers le Client	Page 11
14.3. Responsabilité du Client	
ARTICLE 15 – CAS DE FORCE MAJEURE	
ARTICLE 16 – CESSIION DU CONTRAT	
ARTICLE 17 – ÉVOLUTION DU CONTRAT	
ARTICLE 18 – TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	Page 12
18.1. Collecte de données à caractère personnel	
18.2. Finalité du traitement	
18.3. Destinataires	
18.4. Durée de conservation	
18.5. Droit d'accès, d'opposition et rectification	
ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE / FORCE ET VALEUR DU CONTRAT	Page 13
19.1. Loi applicable	
19.2. Force et valeur du Contrat	
ARTICLE 20 – TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS	
20.1. Réclamations à l'encontre d'ENERCOOP	
20.2. Réclamations à l'encontre d'ENEDIS	
ARTICLE 21 – INFORMATIONS	

PRÉAMBULE

ENERCOOP est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif à forme anonyme (SCIC-SA) et à capital variable, qui rassemble des producteurs, des associations, des collectivités locales, des organisations et des particuliers souhaitant agir ensemble pour développer les énergies renouvelables et promouvoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. ENERCOOP exerce l'activité de fournisseur d'électricité, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

La société ENERCOOP, dénommée ci-après « ENERCOOP » ou « le Fournisseur », est immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 484 223 094. Son siège social est situé au 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris.

ENERCOOP propose un contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité d'origine 100 % renouvelable à un prix non réglementé.

Les offres proposées par ENERCOOP et régies par les présentes Conditions Générales de Vente sont réservées au Client situé sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordé au réseau public de distribution en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

La personne physique ou morale, désignée ci-après comme « le Client » ou bien, le cas échéant, « le Client Particulier » et « le Client Professionnel », qui souscrit une des offres proposées par ENERCOOP s'engage à respecter l'ensemble des dispositions contractuelles établies conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, ci-après « le Contrat », qui sont composées :

- des présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV »,
- des Conditions Particulières stipulées au bulletin de souscription ou renseignées lors de la souscription en ligne,
- des éventuels Avenants,
- des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) d'ENEDIS, dont la synthèse est annexée aux présentes.

Ces documents sont remis au Client lors de la souscription et consultables depuis le site internet du Fournisseur : www.enercoop.fr. Ils peuvent être remis à tout moment au Client sur simple demande.

DÉFINITIONS

Afin de faciliter la lecture du Contrat, la définition de certains termes est précisée ci-dessous :

- « Abonnement » : élément du prix indépendant des quantités vendues.
- « Catalogue des prestations » : liste des prestations techniques d'ENEDIS publiée sur son site internet : http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations ou sur simple demande auprès du Service Client du Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à ENEDIS pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.
- « Chèque Énergie » : dispositif dont peuvent bénéficier les ménages pour leur résidence principale dans le cas où leur revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond défini par voie réglementaire. Le Chèque Énergie permet, notamment, de payer tout ou partie des dépenses relatives à la consommation d'énergie du logement.
- « Compteur Communicant » : désigne le compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012.
- « Client » : désigne toute personne telle que visée en en-tête des présentes CGV.
- « Commission de Régulation de l'Énergie » : Autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.
- « Contrat » ou « Contrat Unique » : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et des Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution d'ENEDIS dont la synthèse est annexée aux présentes.
- « Contrat GRD – F » : contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le Gestionnaire du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.
- « Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution » : annexe du contrat GRD-F fixant les droits et obligations réciproques du Client et d'ENEDIS l'un envers l'autre.
- « FSL » : Fonds de Solidarité pour le Logement. Fonds géré par le service social de la commune ou du département accordant des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés particulières pour le paiement de leurs factures d'électricité.
- « GRD » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Dans le cadre du présent Contrat le GRD est la société ENEDIS. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.
- « Parties » : Il s'agit du Client et de la société ENERCOOP.
- « Point(s) de Livraison » ou « PDL » : partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du Client.
- « Puissance souscrite » : puissance maximale pouvant être appelée par le Client. Celle-ci est exprimée en kVA.
- « Responsable d'équilibre » : personne morale assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre.
- « TURPE » : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Tarif versé au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers et correspondant à la part acheminement du tarif d'ENERCOOP.

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV définissent les conditions des offres de fourniture d'électricité 100 % renouvelable visée dans le préambule des présentes et les modalités de gestion de l'accès au réseau public de distribution.

Le Client est informé qu'il conserve une relation contractuelle directe avec le GRD auquel le Client est raccordé, pour les prestations relatives à l'acheminement de l'électricité jusqu'à son(ses) PDL et dont les conditions et modalités d'exécution sont précisées dans la synthèse des DGARD annexée aux présentes CGV.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES OFFRES ET DES SERVICES

2.1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

ENERCOOP s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au(x) PDL désigné(s) aux Conditions Particulières et à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie renouvelable, correspondant à la consommation du Client.

Le mécanisme des garanties d'origine certifie l'origine renouvelable d'une certaine quantité d'électricité injectée sur le réseau électrique. Conformément aux articles L. 211-2 et L. 314-16 du code de l'énergie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (soit 1 000 kWh). Les garanties d'origine acquises par ENERCOOP proviennent de sources d'origine hydraulique, éolienne, photovoltaïque et biogaz agricole.

2.2. Accès et utilisation du réseau de distribution

Le Fournisseur a conclu un contrat GRD-F avec ENEDIS pour assurer, pour le compte du Client, la gestion de l'accès au réseau public de distribution pour l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL de ce dernier.

Le Client s'adresse à ENERCOOP pour effectuer toute demande d'intervention d'ENEDIS. Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier auprès d'ENEDIS.

2.3. Responsabilité d'équilibre

Le Fournisseur s'engage à supporter la responsabilité de l'équilibre entre les quantités d'énergie électrique produites et injectées sur le réseau et les quantités soutirées par le Client pendant toute la durée du Contrat. Le Fournisseur a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate.

ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AU CONTRAT DE FOURNITURE

3.1. Titulaire(s) du Contrat

Les nom et prénom du(des) Client(s) titulaire(s) du Contrat sont désignés aux Conditions Particulières de vente.

3.2. Date de conclusion

Le Contrat est conclu à la date de signature par le Client des Conditions Particulières du bulletin de souscription ou d'acceptation lorsque le Contrat est conclu par voie électronique.

3.3. Date de prise d'effet

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur, fixée avec le Client dans le respect des délais prévus dans le Catalogue des prestations d'ENEDIS en vigueur.

Pour un changement de fournisseur, le délai prévisionnel de fourniture ne peut pas, sauf souhait contraire du Client, excéder vingt-et-un (21) jours à compter de la demande du Client accompagnée du Contrat signé et complet.

Pour une mise en service, la date d'activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par ENEDIS. Le délai prévisionnel de fourniture est compris entre cinq (5) et dix (10) jours ouvrables, s'il s'agit d'une première mise en service. La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès du côté du GRD qui seront facturés au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations d'ENEDIS.

ARTICLE 4 – DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance, le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat ou d'acceptation de l'offre, lorsque celle-ci est faite par voie électronique, pour exercer son droit de rétractation, et ce sans motifs.

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

Le Client Particulier peut exercer ce droit auprès du Fournisseur par courriel à l'adresse suivante : service-client.part@enercoop.org, ou par courrier (ENERCOOP – Service Client – 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris) en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le Fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, le cachet de la poste faisant foi.

Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation. Pour cela, il doit en faire la demande expresse à ENERCOOP. Cette demande est communiquée au Fournisseur par tout moyen en cas de mise en service, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas. Le Client qui exerce ce droit est redevable de l'énergie consommée et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique à ENERCOOP sa décision de se rétracter.

ARTICLE 5 – DURÉE

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'EXÉCUTION

6.1. Condition générales d'exécution

L'exécution du Contrat par ENERCOOP en ce qui concerne la fourniture d'électricité ainsi que l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution est subordonnée à sa date de prise d'effet et pendant toute sa durée d'exécution aux conditions suivantes :

- à l'acceptation par ENEDIS de l'inscription du site de consommation dans le périmètre d'ENERCOOP,
- au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes et à la réglementation en vigueur,
- à la fourniture exclusive et directe d'électricité au(x) PDL du Client par ENERCOOP,
- aux limites de capacité du réseau public de distribution,
- à la conclusion et l'exécution d'un contrat GRD-F entre ENERCOOP et ENEDIS relatif à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution.

Pour toute question relative à l'exécution du présent Contrat (facturation, paiement, etc.), le Client peut contacter le service client du Fournisseur par courrier (ENERCOOP – Service Client – 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris) ou aux coordonnées suivantes :

- Clients Particuliers : 01 75 44 41 56 (prix d'un appel local) / service-client.part@enercoop.org ;
- Clients Professionnels : 01 81 80 23 88 (prix d'un appel local) / service-client.pro@enercoop.org.

6.2. Option « Jours de pointe »

Certaines offres incluent des périodes dites « à pointe mobile », durant lesquelles un tarif spécifique peut être appliqué. Ces tarifs sont déterminés par la grille tarifaire jointe aux Conditions Particulières. Les périodes à pointe mobile sont définies par ENERCOOP en fonction des déséquilibres constatés entre la consommation d'électricité et la production d'énergies renouvelables, sans calendrier préétabli.

ENERCOOP s'engage à informer le Client de l'activation d'une période à pointe mobile la veille de son déclenchement, avant 16h00 CET, par l'envoi d'une notification par courriel et/ou SMS, aux coordonnées fournies par le Client lors de la souscription.

Il appartient au Client de consulter ces notifications, d'adapter sa consommation en conséquence, et de maintenir à jour ses coordonnées de contact via son espace client ou en contactant le service client d'ENERCOOP. La mesure de la consommation d'électricité durant ces périodes est assurée par ENEDIS, conformément aux stipulations de l'article 14.2. ci-après.

ARTICLE 7 – CONDITIONS RELATIVES À L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

7.1. Relation contractuelle entre le Client et ENEDIS

Le Client, par la signature du présent Contrat conserve une relation directe avec ENEDIS. Les conditions d'accès au réseau public de distribution sont précisées dans les Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution dont la synthèse est annexée aux présentes et que le Client reconnaît expressément en avoir pris connaissance et accepter.

7.2. Continuité et qualité de l'électricité

Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive d'ENEDIS.

En cas de problème relatif à la continuité et à la qualité de l'onde électrique, le Client peut contacter ENERCOOP ou bien ENEDIS.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la Synthèse des DGARD figurant en annexe.

7.3. Interventions techniques / Traitement des réclamations

ENEDIS s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, il intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.

Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique (ne concernant pas la facturation : panne réseau, défaillance du compteur...), le Client est prié de contacter ENEDIS au numéro d'appel figurant sur sa facture.

Les frais facturés par ENEDIS seront refacturés à l'euro près par ENERCOOP au Client après que ce dernier en ait été informé préalablement. Les prestations ainsi que leurs prix sont indiqués dans le Catalogue des prestations publiés sur le site d'ENEDIS.

Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter ENERCOOP par courrier (ENERCOOP – Service Client – 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris) ou courriel (reclamation@enercoop.org).

7.4. Changement de puissance

Le Client peut demander la modification de la puissance souscrite, à ses frais, par simple courrier (ENERCOOP – Service Client – 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris) ou courriel (pour les Clients Particuliers : service-client.part@enercoop.org et pour les Clients Professionnels : service-client.pro@enercoop.org). Ce dernier s'engage alors à conseiller le Client par rapport à l'augmentation, à la diminution ou bien au maintien de la puissance souscrite en fonction des éléments qui lui auront été transmis par le Client.

La responsabilité d'ENERCOOP ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client lorsque ce dernier a refusé de retenir la puissance proposée par ENERCOOP.

7.5. Données de comptage

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents d'ENEDIS au moins une (1) fois par an.

Le Client autorise expressément ENEDIS à communiquer ses données de comptage à ENERCOOP, conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 8 – PRIX

8.1. Prix de l'offre

Les prix, libellés en (€) euros, sont déterminés par la grille tarifaire jointe aux Conditions Particulières. Cette grille tarifaire est disponible sur le site du Fournisseur : www.enercoop.fr ou bien mise à disposition sur simple demande.

Les prix hors taxes, impôts, charges et contributions sont constitués par :

- une part fixe, l'abonnement, qui est fonction de la puissance souscrite,
- une part variable, qui correspond à la quantité d'énergie électrique fournie au(x) PDL mesurée en kWh.

Les prix sont indiqués TTC pour le Client Particulier et HT pour le Client Professionnel.

Le TURPE, correspondant à la part acheminement, est compris dans les prix de vente.

8.2. Révision des prix

En cas d'évolution tarifaire, ENERCOOP s'engage à communiquer au Client les nouveaux tarifs au moins un (1) mois avant leur application ; ce délai est de quinze (15) jours pour les Clients professionnels. En cas de refus de la part du Client, celui-ci pourra résilier le Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de la notification du Fournisseur sans pénalités.

Il est entendu que les évolutions du TURPE, (tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics et publiés au Journal Officiel) seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par ENEDIS.

8.3. Taxes, contributions, Impôts et charges

Les tarifs applicables sont donnés Toutes Taxes Comprises.

Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client. Leur modification est répercutée immédiatement et intégralement.

Ces charges comprennent notamment la TVA, les taxes locales (départementales et communales), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

8.4. Mécanisme de capacité

Les fournisseurs d'électricité sont soumis à une obligation de participation à la sécurité d'approvisionnement en électricité afin de réduire les effets des phénomènes de pointe de consommation électrique par la mise en œuvre d'un mécanisme d'obligation de capacités de production et d'effacement en vertu des articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie et du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 relatif à la contribution des fournisseurs à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité.

Pour chaque année civile et par poste horosaisonnier, le coût généré par cette obligation pour ENERCOOP au titre du site sera refacturé par ENERCOOP au Client, conformément à la réglementation en vigueur.

8.5. Certificats d'économie d'énergie

En application de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique complétée du décret n° 2017-690 du 2 mai 2017 modifiant les dispositions de la partie réglementaire du Code de l'énergie relatives aux certificats d'économies d'énergie, ENERCOOP fait partie des obligés et se doit donc de mettre en place des démarches de promotion des économies d'énergie.

Afin de compenser le coût de cette obligation, ENERCOOP refacturera au Client le coût de cette obligation conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 9 – CLIENT EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

9.1. Chèque Énergie

Les Clients Particuliers dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un montant arrêté par voie réglementaire peuvent bénéficier du dispositif du Chèque Énergie au titre de leur résidence principale. Le Chèque Énergie est un titre spécial de paiement permettant d'acquitter tout ou partie des dépenses d'énergie du logement, dont la consommation d'électricité. Le Chèque Énergie est émis pour une année civile et sa valeur faciale (TTC) varie en fonction de la composition du ménage et du revenu fiscal de référence. Il est envoyé directement une fois par an par les pouvoirs publics par voie postale à l'adresse du domicile du bénéficiaire.

Pour plus d'information, le Client peut consulter le site www.chequenenergie.gouv.fr ou appeler le 0 805 204 805 (service d'appel gratuit).

9.2. Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Lorsque le Client Particulier rencontre des difficultés de paiement des factures d'électricité pour le contrat alimentant sa résidence principale et qu'il estime que sa situation relève de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, il peut saisir le Fonds de solidarité pour le logement géré par les services sociaux de son département ou bien de sa commune pour obtenir une aide pour le paiement desdites factures.

ARTICLE 10 – FACTURATION

10.1. Modalités de facturation

Sur la base de données fournies par ENEDIS ou, à défaut, à partir d'estimations des quantités d'énergie électrique consommées par le Client pour chaque site, ENERCOOP adresse au Client ou bien au tiers payeur désigné

par le titulaire du Contrat, sans que ce dernier ne soit exonéré de la responsabilité du paiement, une facture tous les deux (2) mois.

Lorsque la facture est basée sur des estimations de consommation, ENERCOOP réajuste au moins une (1) fois par an ses estimations sur la consommation réelle d'électricité du Client telle que relevée et transmise par ENEDIS.

Les factures sont transmises gratuitement, conformément à la réglementation en vigueur, par voie électronique. Le Client peut à tout moment demander, par tous moyens et sans frais, à recevoir les factures par voie postale. Chaque facture indique les sommes dues à ENERCOOP pour la période de référence en distinguant clairement :

- le montant de l'abonnement,
- le montant correspondant à la consommation d'électricité réelle ou estimée,
- les prestations diverses s'il y a lieu,
- le montant des taxes et prélèvements additionnels (TVA, taxes locales, CSPE...).

10.2. Mensualisation

La mensualisation est réservée aux Clients ayant opté pour le prélèvement automatique comme moyen de paiement.

Le Client pourra bénéficier de la mensualisation à sa demande. Lors de sa mise en place, le Client et ENERCOOP arrêtent d'un commun accord un échéancier sur dix (10) mois avec le montant des mensualités à prélever à date fixe.

Le Client est toutefois informé que le premier échéancier pourra être étalé sur une durée inférieure à dix (10) mois afin, le cas échéant, de permettre de faire correspondre la date de fin de son échéancier avec la date de son prochain relevé réel. Ainsi, sa facture de régularisation de mensualisation sera calculée sur sa consommation réelle.

Les mensualités sont calculées sur la base de l'abonnement sur la période à venir et des consommations annuelles d'électricité en prenant en compte l'historique de la consommation annuelle du Client.

Le Client recevra une facture par an à la fin des dix (10) mois ou, le cas échéant, à la fin d'une période plus courte pour faire correspondre la fin de son échéancier avec le prochain relevé réel. Cette facture sera émise en tenant compte des éléments communiqués par ENEDIS permettant d'établir la consommation réelle d'électricité du Client sur la période concernée. La facture peut faire apparaître un solde en faveur d'ENERCOOP. Dans ce cas, le montant de la facture sera majoré de ce solde. Dans le cas où la facture ferait apparaître un solde en faveur du Client, les sommes trop-perçues lui seront remboursées.

Le Client peut mettre fin à la mensualisation en informant à tout moment le service client d'ENERCOOP. Une facture de régulation sera émise en tenant compte des éléments communiqués par ENEDIS permettant d'établir la consommation d'électricité du Client sur la période concernée. La fin de la mensualisation entraîne, automatiquement, un basculement du Client vers une facturation bimensuelle.

10.3. Auto-relève

Afin de pouvoir être facturé sur sa consommation réelle, le Client peut transmettre à ENERCOOP via son espace client des éléments sur sa consommation réelle sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures. Ces dates lui seront communiquées par courriel.

10.4. Contestation de la facture

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée au service client d'ENERCOOP (par courrier – ENERCOOP – Service Client – 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris ou par courriel (facturation@enercoop.org) dans les délais légaux après la date d'exigibilité de cette facture. ENERCOOP s'engage à répondre dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client. En cas de retard de facturation, toute réclamation doit également être adressée à ENERCOOP qui s'engage à répondre dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

En cas d'erreur manifeste de facturation, le Client s'engage à payer les montants non contestés. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées.

ARTICLE 11 – PAIEMENT

11.1. Paiement des factures

Le Client est tenu de s'acquitter du montant intégral figurant sur la facture dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de ladite facture.

Les règlements peuvent être effectués par prélèvement, chèque, virement ou mandat compte ou par Chèque Énergie. Aucun escompte ne peut être demandé en cas de paiement anticipé.

11.2. Mesures prises par ENERCOOP en cas d'impayés

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non paiement total de la part du Client, les sommes restant dues seront majorées de plein droit d'une pénalité de retard calculée sur le montant de la créance TTC égale pour le Client Particulier à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal sans que le montant de cette pénalité ne soit inférieur à 7,50 € TTC. Pour le Client Professionnel cette pénalité s'élève à trois (3) fois le taux d'intérêt légal à laquelle s'ajoute une indemnité au titre des frais de traitement engagés pour le retard de paiement ne pouvant être inférieure à quarante (40) euros. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ENERCOOP.

11.3. Modalités de remboursement

En cours de Contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu, le Client est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si celui-ci demande à être remboursé, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande. Ce montant est porté à cinquante (50) euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ENERCOOP rembourse ce montant dans un délai maximal de deux (2) semaines à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non respect par ENERCOOP de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit d'une pénalité de retard calculée sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC sans que le montant de cette pénalité ne soit inférieur à 7,50 € TTC.

ARTICLE 12 – SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU / RÉDUCTION DE LA PUISSANCE

12.1. Suspension d'accès au réseau / Réduction de la puissance

En cas de défaut de paiement, ENERCOOP informera le Client, et à ses frais, par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord dans le délai susmentionné pour le règlement des sommes dues, ENERCOOP avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue,

Le premier délai de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours pour (i) les bénéficiaires du Chèque Énergie, (ii) ceux ayant déjà reçu une aide du FSL pour régler une facture auprès d'ENERCOOP ou bien (iii) si la situation relève d'un cas prévu par une convention qu'ENERCOOP aurait pu conclure avec une commune, un centre intercommunal d'action sociale ou un département. Par ailleurs, la procédure de réduction de la puissance ou de suspension d'accès au réseau n'est mise en place qu'en l'absence d'une demande d'aide au FSL.

Conformément à la législation en vigueur, ENERCOOP ne peut procéder, pour un Client Particulier dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité pendant la période dite de « trêve hivernale » allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

En revanche, il peut procéder à une réduction de puissance, sauf pour le Client bénéficiant du Chèque Énergie. Cette réduction ne peut aller en deçà de 3 kVA pour le Client Particulier bénéficiant d'une puissance souscrite de 6 kVA ou plus et en deçà de 2 kVA pour le Client Particulier bénéficiant d'une puissance souscrite de 3 kVA.

Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues à ENERCOOP au titre du Contrat ainsi que des éventuels pénalités, frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturés par le GRD. La responsabilité d'ENERCOOP ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou bien à l'interruption de l'accès au réseau par ENEDIS.

12.2. Régularisation

En cas de réduction de la puissance ou de suspension de l'accès au réseau, le Client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec ENERCOOP doit régulariser sa situation pour obtenir le rétablissement de sa puissance originelle ou de son accès au réseau de distribution.

ENERCOOP s'engage à rétablir le service dans les plus brefs délais (selon la disponibilité des agents, délai de cinq (5) à dix (10) jours en moyenne) lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance ou à la suspension de l'accès au réseau sont résolus.

Les frais facturés par ENEDIS pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au réseau sont à la charge du Client.

ARTICLE 13 – RÉSILIATION

13.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client a la faculté de résilier sans pénalité le Contrat à tout moment. Il demeure toutefois redevable du paiement des consommations effectuées jusqu'à la date effective de la résiliation.

Dans le cas d'un changement de Fournisseur, la résiliation entrera en vigueur à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. ENEDIS a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PDL.

Dans tous les autres cas (déménagement, résiliation suite à une non-acceptation d'évolution contractuelle), le Client adresse sa demande à ENERCOOP par simple courrier postal ou électronique (ENERCOOP – Service Client – 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris – resiliation@enercoop.org). La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client sous réserve de la disponibilité d'ENEDIS et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de résiliation au Fournisseur.

13.2. Résiliation à l'initiative d'ENERCOOP

En cas d'impayés, ENERCOOP pourra résilier le présent Contrat sans préjudice des autres sanctions après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation dans les conditions déterminées à l'article 12.1.

En cas de non-respect de toute autre obligation, ENERCOOP pourra résilier le présent Contrat trente (30) jours après avoir mis en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception le Client de régulariser sa situation.

ENERCOOP pourra résilier le présent Contrat si un cas de force majeure étant venu suspendre son exécution perdurerait au-delà d'une durée de deux (2) mois.

Dans tous les cas, la résiliation est notifiée au Client par simple courrier.

Le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à la date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par ENEDIS.

13.3. Pour tous les cas de résiliation

Dans tous les cas, ENERCOOP s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat. La facture est établie de différentes manières :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué au Fournisseur,
- soit d'une estimation réalisée par ENEDIS ;
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. ENERCOOP et ENEDIS conservent les responsabilités qui leur sont propres et distinctes vis-à-vis du Client dans le cadre de l'application respective du présent Contrat et des DGARD.

14.1. Responsabilité d'ENERCOOP envers le Client

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations lui incombant au titre du présent Contrat.

Il décline toute responsabilité (i) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, notamment en ce qui concerne les appareils de mesure et de contrôle ainsi que son installation intérieure ; (ii) de manquements de la part d'ENEDIS à ses obligations, y compris contractuelles, envers le Client ; (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation ; (iv) ou lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'ENERCOOP serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

14.2. Responsabilité d'ENEDIS envers le Client

ENEDIS est directement responsable vis-à-vis du Client du raccordement au réseau public de distribution, de l'acheminement d'électricité jusqu'au(x) PDL du Client ainsi que de la continuité et de la qualité de l'onde électrique aux termes des DGARD dont la synthèse est annexée au présentes.

En outre, ENEDIS est chargé de la mission de comptage de la consommation d'électricité du Client auprès d'ENERCOOP (relève, contrôle, correction le cas échéant et validation des données de comptage). Dès lors, tout différend portant sur la contestation par le Client des données de comptage relevées ou bien estimées par ENEDIS et facturées par ENERCOOP relève de la compétence d'ENEDIS.

Le Client peut choisir d'engager la responsabilité d'ENEDIS en contactant directement ce dernier ou bien par l'intermédiaire d'ENERCOOP. Dans ce dernier cas, une procédure amiable sera mise en place conformément aux dispositions de la synthèse des DGARD. À tout moment et en tout état de cause, le Client peut exercer un recours juridictionnel contre ENEDIS ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

14.3. Responsabilité du Client

Le Client engage sa responsabilité à l'égard d'ENERCOOP en cas de manquement à l'une ou plusieurs de ses obligations au titre du présent Contrat.

Il est également responsable vis-à-vis d'ENEDIS en cas de non-respect de la synthèse des DGARD annexée aux présentes.

ARTICLE 15 – CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues le temps que perdure le cas de force majeure.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure est défini par tout événement échappant au contrôle de la Partie impactée, ne pouvant être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchent l'exécution des obligations lui incombant.

ARTICLE 16 – CESSION DU CONTRAT

Le présent Contrat ne peut faire l'objet de cession par le Client sans l'accord exprès et préalable d'ENERCOOP. ENERCOOP pourra céder le présent Contrat à une entité juridique distincte de son choix. Le Client sera informé de la cession du Contrat par simple courrier moyennant un délai d'un (1) mois.

ARTICLE 17 – ÉVOLUTION DU CONTRAT

Des modifications au Contrat sont susceptibles d'être apportées par ENERCOOP. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier postal ou, à sa demande, par voie électronique au Client au moins un (1) mois avant la date d'application.

Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par ENERCOOP.

ARTICLE 18 – TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel concernant le Client sont traitées par ENERCOOP, agissant en qualité de

responsable de traitement, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

18.1. Collecte de données à caractère personnel

Le Client communique à ENERCOOP ses données à caractère personnel lors de sa souscription et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer le Service Client d'ENERCOOP.

La communication de certaines informations (ex. nom, prénom, adresse postale...) est nécessaire à l'exécution du Contrat et, par conséquent, obligatoire pour souscrire à l'une des offres proposées par ENERCOOP et/ou pour bénéficier des services souscrits. Sans ces informations, le Fournisseur ne sera pas en mesure de conclure le Contrat de vente d'électricité ou de service demandé.

Afin de garantir un service personnalisé et proposer à ses Clients les offres les plus pertinentes, ENERCOOP peut collecter directement ou indirectement, avec le consentement du Client, des informations complémentaires à caractère personnel le concernant (ex. situation du logement, données de consommation journalières et/ou à la demi-heure...).

Pour l'exécution du Contrat (dont le suivi de consommation et la facturation sur index réel), le GRD transmet régulièrement à ENERCOOP les données de comptage relatives au PDL du Client. Dans le cas où le Client est équipé d'un Compteur Communicant, le GRD envoie ces données une fois par mois.

18.2. Finalité du traitement

Les données à caractère personnel des Clients font l'objet d'un traitement informatisé. ENERCOOP traite les données à caractère personnel dans des fichiers dont la finalité est la gestion de la relation client (dont le suivi de consommation, la facturation, le recouvrement et l'amélioration du service) dans le cadre de la vente d'électricité et de services.

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client de n'y est pas opposé, ENERCOOP pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale pour informer ce dernier de ses nouvelles offres et services.

18.3. Destinataires

Le Client est informé qu'ENERCOOP pourra transmettre les données à caractère personnel le concernant aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de facturation, de recouvrement et de chèque énergie ainsi qu'aux tiers autorisés.

ENERCOOP peut également transmettre au GRD certaines données personnelles du Client (nom, prénom, adresse du PDL et, le cas échéant, adresse électronique et numéro de téléphone) pour l'exercice de ses missions de service public et, en particulier, en cas d'intervention de la part du GRD sur le Site du Client.

18.4. Durée de conservation

Les données à caractère personnel du Client sont conservées pendant toute la durée d'exécution du Contrat et pendant la durée limite de prescription légale à compter de sa résiliation, soit cinq (5) ans.

18.5. Droit d'accès, d'opposition et rectification

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et à l'effacement des données à caractère personnel le concernant conformément à la réglementation en vigueur ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données.

Le Client souhaitant exercer ces droits doit adresser sa demande par courrier au siège d'ENERCOOP (ENERCOOP - Délégué à la protection de données 170-174 Boulevard de la Villette 75019 Paris) ou par courrier électronique à l'adresse suivante : donnees.personnelles@enercoop.org.

Le Client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : CNIL 3 Place de Fontenoy TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 Tél : 01 53 73 22 22 Fax : 01 53 73 22 00, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE / FORCE ET VALEUR DU CONTRAT

19.1. *Loi applicable*

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française.

19.2. *Force et valeur du Contrat*

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des parties. Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du Contrat. Si l'une des dispositions du Contrat s'avérait contraire à une loi ou une réglementation applicable, cette disposition serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres dispositions du présent Contrat.

ARTICLE 20 – TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS

20.1. *Réclamations à l'encontre d'ENERCOOP*

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable. En cas d'échec de la procédure amiable, le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par ENERCOOP. Le Médiateur de l'énergie peut être saisi directement et gratuitement par internet : http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.html ou par courrier : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75444 Paris Cedex 9.

Le Client peut également saisir à tout moment la juridiction compétente.

Dans tous les cas, le Client a la possibilité d'informer la D.D.P.P. (Direction Départementale de la Protection des Populations) du litige en cours avec son fournisseur.

Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

Conformément au paragraphe 2 du présent article, les litiges qui se rapportent au présent Contrat seront soumis

- à la juridiction compétente lorsque le Client est un consommateur ou un non-professionnel au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation ;
- à la juridiction compétente des tribunaux de Paris dans les autres cas.

20.2. *Réclamations à l'encontre d'ENEDIS*

Si le litige concerne ENEDIS et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (CoRDIS) dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

ARTICLE 21 – INFORMATIONS

Le Client Particulier qui ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique pour se voir proposer des offres commerciales peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>