



## **Conditions générales de vente**

Contrat unique de fourniture et de distribution d'électricité dans le cadre de l'offre « SPECIAL EMPRUNTIS »

En vigueur au 1<sup>er</sup> mai 2018

## **Préambule**

Entre ilek, société par actions simplifiée au capital de 12.500 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de TOULOUSE sous le numéro 802 076 521 dont le siège social est situé 32 rue des Marchands, 31000 Toulouse désignée ci-après le « Fournisseur » ou « ilek » d'une part, et le Client, désigné ci-après le « Client » d'autre part ou par défaut, ci-après désignées individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties ».

## **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 du GRD publiée sur son site internet. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.
- « 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.
- « Conditions Particulières » : désigne les conditions particulières comprenant le Bulletin de souscription.
- « Contrat » ou « Contrat Unique » : désigne le dispositif contractuel constitué du Bulletin de souscription comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et de la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution.
- « 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 » (ou « DGARD ») : annexe du Contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD, et dont la synthèse est établie par le GRD.
- « GRD » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.
- « Part Acheminement » : somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement de l'électricité jusqu'au site de consommation du Client.
- « 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 ou physique 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. Contribution versée au

GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers fixés par les pouvoirs publics et publiés au JO.

## **Article 1 Objet du Contrat**

Par le présent Contrat, la société ilek s'engage, selon les conditions et modalités ci-après :

- à fournir l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au(x) Point(s) De Livraison désigné(s) aux Conditions Particulières,
- à assumer, pour le compte du Client, les démarches relatives à son accès au réseau de distribution,
- à assurer, dans le cas d'un changement de fournisseur, la résiliation du contrat avec l'ancien fournisseur.

Cela n'est pas le cas pour les mises en service, à endosser ou à faire endosser la responsabilité d'équilibre au Responsable d'équilibre.

En contrepartie, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

### **1.1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable**

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au Point De Livraison désigné aux Conditions Particulières et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes.

L'électricité injectée est d'origine renouvelable issue notamment d'installations de type hydraulique, éolienne, photovoltaïque et/ou biomasse. Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur.

### **1.2. Accès et utilisation du réseau de distribution**

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes : les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux GRD (Gestionnaire de Réseau de Distribution). Le cahier des charges définissant ces missions est consultable auprès des autorités concédantes. De ce fait, les GRD exercent leurs missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Le Fournisseur s'engage à conclure un Contrat GRD-F avec le GRD au nom et pour le compte du Client pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au(x) Point(s) De Livraison pour le(s) site(s) de consommation du Client.

Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier. Les Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) sont disponibles gratuitement sur le site internet du Fournisseur : [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr).

Le Client peut demander la modification de la Puissance Souscrite, à ses frais, par simple courrier adressé au Fournisseur.

La responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client.

La Part Acheminement définie par le TURPE est prise en compte dans les prix de vente. Les

autres prestations techniques facturées au Fournisseur par le GRD sont refacturées au Client de façon transparente et sans commission, suivant le Catalogue des prestations.

Le Fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le Client.

La liste des prestations techniques et de leurs tarifs (réglementés par l'Etat), suivant le Catalogue des prestations, est disponible sur : [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) ou sur simple demande.

### **1.3. 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, en qualité de Responsable d'équilibre. Le Fournisseur a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate.

## **Article 2 Date d'entrée en vigueur / Date de prise d'effet**

### **2.1. Date de conclusion et entrée en vigueur**

Le Contrat entre en vigueur 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.

### **2.2. Date de prise d'effet**

Pour un changement de fournisseur, la fourniture d'électricité (prise d'effet du Contrat) commencera, sauf mention contraire prévue aux Conditions Particulières, dans un délai de dix (10) à vingt-et-un (21) jours à condition que le Contrat soit signé et qu'il contienne toutes les informations requises et qu'il soit accompagné de tous les documents demandés et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par celui-ci de l'inscription du site dans le périmètre d'ilek.

Pour une mise en service, la date d'activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont de cinq (5) jours ouvrables et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service. Les frais générés par le déplacement d'un agent du GRD seront refacturés à l'euro près au Client.

## **Article 3 Conditions d'exécution du Contrat**

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation du Client aux normes en vigueur,
- à la disponibilité d'énergie dans le périmètre d'ilek.

## **Article 4 Continuité et qualité de l'électricité**

Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive du GRD. En cas de problème, le Client contacte le Fournisseur. Celui-ci contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de

ses engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique au titre du DGARD et du Contrat GRD-F.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la synthèse des DGARD établies par le GRD figurant en annexe aux présentes et disponibles sur simple demande à ilek, et dont le Client reconnaît expressément en avoir pris connaissance.

## **Article 5 Interventions techniques / Traitement des réclamations**

Le GRD s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, le GRD 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 le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture ilek. Si le Client est raccordé au réseau géré par ERDF, il pourra contacter ce dernier au numéro suivant 09 726 750 XX (XX étant le numéro de département où se trouve le Point De Livraison du Client). Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter ilek par téléphone (05 64 88 00 38 - appel non surtaxé), courrier ou courriel ([support@ilek.fr](mailto:support@ilek.fr)).

## **Article 6 Responsabilités**

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations. Sa responsabilité ne s'étend pas aux installations intérieures du Client. À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'ilek serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels et directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudices financiers, commerciaux ou moraux), et dans la limite du montant facturé par ilek dans les douze (12) derniers mois précédent ledit dommage.

Le Client est informé qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD. Le GRD est directement responsable vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité au titre du DGARD et du Contrat GRD-F.

## **Article 7 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.

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 la jurisprudence française comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur. La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

Sans préjudice de la faculté du Client de résilier son contrat à tout moment et sans pénalités en vertu de l'article 17 des présentes, lorsque le cas de force majeure excède une durée de deux (2) mois, le Contrat peut être résilié par la Partie la plus diligente en informant l'autre par courrier recommandé avec accusé de réception.

## **Article 8 Installation de comptage**

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD. L'entretien et la vérification des dites installations s'effectuent conformément aux stipulations des DGARD.

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

## **Article 9 Données de comptage**

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à ilek, conformément aux dispositions réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité.

## **Article 10 Prix**

Le Client rémunère le Fournisseur pour les prestations qu'il réalise dans le cadre du présent Contrat.

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé aux Conditions Particulières.

Il est constitué 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.

Le prix de l'offre « SPECIAL EMPRUNTIS » est fixe pendant une durée d'un an hors évolution de la réglementation en vigueur concernant les taxes, les coûts d'acheminement et de transport, ou de la maîtrise de la pointe électrique (marché de capacité).

Dans le cadre de l'offre « SPECIAL EMPRUNTIS », le Client bénéficiera d'un bon de réduction d'une valeur de 30€ TTC qui aura la forme d'un nombre de kWh offerts qu'il pourra faire valoir sur son espace client en réduction sur sa facture. Ce bon de réduction sera uniquement valable sur la première facture de régularisation qui a lieu à partir du 9<sup>ème</sup> mois après la date d'inscription du Client.

## **Article 11 Révision des prix et évolutions réglementaires**

### **11.1. Révision des prix**

Une fois la période d'un an échue, le Fournisseur a la possibilité de réviser ses prix une (1) fois par an.

Dans ce cas, ilek communique au Client sa

nouvelle grille tarifaire un (1) mois avant son application par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale.

Cependant, les évolutions du TURPE seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par le GRD.

Ces modifications seront applicables au contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un mois avant la date d'application. Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la réglementation en vigueur (art. L. 121-90 du Code de la consommation).

### **11.2. Évolutions Réglementaires**

ilek se réserve le droit de répercuter et facturer les nouvelles charges dont il serait redevable, en vertu de toute disposition impérative applicable à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'électricité, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique, à la lutte contre l'effet de serre ou à la maîtrise de la pointe électrique (marché de capacité). Dans ce cas, la facturation de ces charges apparaîtra explicitement sur la facture.

## **Article 12 Taxes, contributions, impôts et charges**

Les tarifs applicables sont donnés Toutes Taxes Comprises (TTC). 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).

## **Article 13 Clients en situation de précarité**

Tarifs sociaux / Client démunis Le Client peut bénéficier à sa demande et pour sa résidence principale, de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité, si les ressources annuelles du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret. Le Client souhaitant obtenir ce tarif spécial devra effectuer une demande de Changement de Fournisseur auprès du fournisseur historique, ce qui entraînera de plein droit la résiliation du Contrat.

## **Article 14 Facturation**

### **14.1. Modalités de facturation**

Chaque facture détaille de manière distincte, le cas échéant, les éléments suivants :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- l'Abonnement de la période facturée ;
- la consommation d'énergie estimée ou réelle sur la période facturée, en fonction du mode de facturation choisi par le Client ;
- les prestations et services divers ;
- le cas échéant, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

Les modalités d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi ceux proposés lors de sa souscription, l'envoi de la facture étant fait par voie électronique ou, sur un support papier par voie postale, le cas échéant. Il est également précisé que les auto-relèves transmises par le

Client seront prises en compte par ilek dans la facture annuelle sous réserve que celles-ci :

- soient prises en compte par le GRD ;
- ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par le GRD ;
- aient été transmises à ilek, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'autorelève sera prise en compte dans la facture suivante. En outre, si ilek dispose d'une auto-relève et d'une relève réelle transmises concomitamment pour la même période de facturation, il est précisé que la relève réelle, transmise par le GRD, sera prise en compte de manière prioritaire pour l'établissement de la facture.

Le Client sera facturé annuellement. Cette facture annuelle fait l'objet de prélèvements mensuels basés sur plusieurs mensualités identiques et dont le montant est déterminé en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Au moins une (1) fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD, ilek émettra, en fin de période facturée, une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, à son Abonnement et prestations techniques effectuées par le GRD sur la période facturée. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur les consommations estimées. Cette estimation pourra, le cas échéant, tenir compte, sous réserve du respect des conditions ci-dessus prévues, des autorelevés transmises par le Client qui pourront, le cas échéant, être sollicitées par ilek auprès du Client.

ilek se réserve la possibilité de modifier le montant des mensualités pour justes motifs, notamment aux vues des informations techniques, des prestations, de l'historique de consommation du Client en sa possession et/ ou de la facturation prévisionnelle du Client comprenant la fourniture, le TURPE.

En outre, en cas de modification du Contrat à l'initiative du Client, notamment en cas de changement d'option tarifaire ou de Puissance Souscrite, et/ou en cas d'erreur de comptage, de fraude et/ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou suite à une relève réelle ayant entraîné une rectification, par le GRD, de la facturation du TURPE ou suite à une relève réelle intermédiaire du GRD faisant apparaître une inadaptation de l'échéancier en cours par rapport à la consommation réelle du Client, ilek pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et/ou à une réévaluation du montant des mensualités, qui se traduira par l'envoi d'un avenant d'échéancier.

En cas de désaccord avec le montant des mensualités définies par ilek, le Client pourra en demander la modification auprès du Service Client.

#### **14.2 Contestation de la facture**

Toute réclamation concernant une facture devra être adressée par le Client à ilek dans un délai de six (6) mois après la date d'échéance de ladite facture, sans préjudice pour le Client de contester avant la fin du délai légal de prescription.

Le Client transmet à ilek tous les éléments de

nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies aux présentes.

#### **Article 15 Paiements**

Les sommes dues par le Client devront être payées dans les conditions prévues lors de la souscription du Contrat et/ou rappelées sur chaque facture et sur l'échéancier envoyé au Client. ilek propose au Client, lors de sa souscription, les moyens de paiement suivants : le prélèvement automatique, étant précisé que le règlement par chèque et un mode de paiement en espèces sont également autorisés selon les conditions particulières.

Il est précisé qu'en cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les co-titulaires seront tenus solidairement au paiement des factures. Lorsqu'une facture du Client fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par ilek seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà du seuil susvisé, ilek procédera au remboursement dans un délai de trente (30) jours par chèque ou virement bancaire.

Le Client, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client sera redevable envers ilek d'une indemnisation au titre des frais engagés de 40 euros TTC.

#### **Article 16 Durée du Contrat**

Le Contrat prend effet à la Date d'activation et est conclu pour la durée telle que prévue au Bulletin de souscription. Le Contrat sera renouvelé tacitement par période identique à compter de la date d'échéance.

#### **Article 17 Résiliation par le Client / Changement de fournisseur**

Le Client a la faculté de résilier sans frais le Contrat à tout moment.

##### **17.1. Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du PDL (déménagement, cessation d'activité...)**

Le Client adresse sa demande à ilek par simple courrier postal ou électronique. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur sous réserve de la disponibilité du GRD et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification au Fournisseur de la résiliation.

##### **17.2. Résiliation en vue de changer de fournisseur**

Le Client effectue une demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture.

Le GRD réalise une estimation des quantités d'énergie électrique consommées au jour du changement qui servira à répartir les montants entre ilek et le futur fournisseur et à établir la facture soldant le compte du Client. Le Client peut, à ses frais, demander à ce que le GRD procède à un relevé spécial au lieu d'une estimation. Le GRD 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. Sauf en cas de faute, la

responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD.

Dans tous les cas, le Fournisseur s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du contrat sous réserve d'avoir obtenu de la part du GRD les informations nécessaires dans un temps lui permettant de respecter ce délai.

En cas de trop-perçu, le Fournisseur s'engage à effectuer le remboursement des sommes dans un délai maximal de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture. Si la résiliation est du fait du Client, le Fournisseur ne peut facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation.

#### **Article 18 Réduction de puissance / Suspension du service / Résiliation par le Fournisseur**

##### **18.1 Stipulations communes**

En cas de défaut de paiement ou d'inexécution par le Client d'une obligation à sa charge, ilek informera celui-ci, et à ses frais, par courrier recommandé avec accusé de réception 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, ilek avisera le Client par courrier recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

La réduction de la puissance, la suspension de l'accès au réseau comme la résiliation ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à indemnité pour le Client. Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur 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. Cette réduction ne peut aller en deçà de 3 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une Puissance Souscrite de 6 kVA ou plus et en deçà de 2 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une Puissance Souscrite de 3 kVA.

Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des éventuels frais de résiliation et/ ou de suspension et/ ou de réduction de la puissance facturés par le GRD. La responsabilité d'ilek 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 le GRD.

##### **18.2. 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 ilek doit régulariser sa situation pour

obtenir le rétablissement de sa puissance originelle ou de son accès au réseau de distribution. Le Fournisseur 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 le GRD pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au réseau sont à la charge du Client.

### **18.3 Résiliation du Contrat**

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, ilek pourra résilier le présent Contrat après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation conformément aux stipulations de l'article 18.1.

La résiliation est notifiée au Client par courrier recommandé avec accusé de réception.

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 le GRD.

ilek émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par le GRD.

Le GRD peut, une fois la résiliation effective, interrompre l'accès au réseau de distribution du site du Client. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à cette interruption de service.

### **Article 19 Cession du Contrat**

Le présent Contrat ne peut faire l'objet de cession par aucune des Parties, sauf accord écrit préalable de l'autre Partie.

### **Article 20 Évolution des Conditions Générales**

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par ilek. 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 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 le Fournisseur conformément à l'article L.121-90 du Code de la consommation et dans les conditions prévues à l'article 17 des présentes Conditions Générales.

### **Article 21 Informations à caractère personnel**

Le Client communique à ilek ses données personnelles 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'ilek.

ilek traite les données à caractère personnel dans des fichiers dont la finalité est la gestion de la relation client qui ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite Loi « Informatique et Libertés » telle que modifiée).

Le Client dispose d'un droit d'opposition à communication, ainsi qu'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le

concernant. Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par courrier au siège social d'ilek, 32 rue des Marchands, 31000 TOULOUSE.

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, le Fournisseur pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale pour informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de ses partenaires pouvant l'intéresser.

Par ailleurs, le Client accepte que les données ainsi traitées par les services internes d'ilek soient transmises à ses partenaires, prestataires ou sous-traitants, notamment ceux à qui il aura concédé l'usage de sa marque « ilek » dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la Loi « Informatique et Libertés » et des recommandations de la CNIL.

### **Article 22 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.

Le droit de rétractation ne peut bénéficier au Client Particulier lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale définie par les articles L. 762-1 et suivants du Code de commerce.

Le Client Particulier peut exercer ce droit auprès du Fournisseur par courriel à cette adresse support@ilek.fr ou par courrier 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 courrier doit être envoyé à cette adresse : ilek – Service Client 32 rue des Marchands, 31000 TOULOUSE.

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 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 au Fournisseur. 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 au Fournisseur sa décision de se rétracter.

### **Article 23 Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends**

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

#### **23.1. Concernant la fourniture d'électricité**

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 le Fournisseur et selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du Médiateur de l'Énergie : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

Le Client peut également, sans nécessairement

avoir engagé toutes les voies de recours amiable (Service clientèle du fournisseur, Médiateur national de l'énergie, Commission de Régulation de l'Énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent ou soumettre directement le différend à la juridiction compétente. Toutes les informations sur : <http://www.energie-info.fr/mes-droits/demarches-litiges>

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.

### **23.2. Concernant une obligation incombant au gestionnaire de réseau : le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie.**

Si le litige concerne le gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

La Commission de Régulation de l'Énergie est saisie par toute personne intéressée, sans qu'il soit besoin qu'elle soit représentée. Celle-ci statue au terme d'un délai de deux (2) mois, qui peut être prolongé si nécessaire.

### **Article 24 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 en application du décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 et des dispositions applicables du Code de la consommation.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/energie-et-environnement>.