

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE ET DE GAZ NATUREL

Applicables aux clients résidentiels ayant souscrit un contrat électrique unique pour un site raccordé en basse tension et avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou un contrat de fourniture de gaz naturel

En vigueur au 1<sup>er</sup> mars 2020

Les présentes conditions générales de vente d'électricité et/ou de gaz naturel (ci-après les « **CGV** ») sont applicables à tout Client souscrivant à une offre proposée par la société IBERDROLA ENERGIE FRANCE S.A.S. (ci-après « **Iberdrola** »), dont le siège social est situé 5, Place de la Pyramide (Tour Ariane) – 92800 PUTEAUX, France, immatriculée sous le code d'identification fiscale numéro 509 395 570, numéro de TVA intracommunautaire FR28 509 395 570. Iberdrola a été autorisée à exercer l'activité de fourniture d'électricité par l'Arrêté du 30 mai 2017, publié au Journal Officiel du 17 juin 2017, et l'activité de fourniture de gaz naturel par l'Arrêté du 19 septembre 2018, publié au Journal Officiel du 30 septembre 2018.

### 1. TERMES DEFINIS

**Acheminement** : Correspond au coût d'accès au RPT/RPD et à son utilisation.

**Catalogue des Prestations** : Désigne la liste de prestations techniques du GRPD publiée sur son site internet ; également disponibles sur simple demande auprès du Service Clients d'Iberdrola. Cette liste contient le détail des prestations et leurs tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, frais pour absence à un rendez-vous ou changement de puissance en électricité. Ces prestations sont facturées par Iberdrola pour le compte du GRPD.

**Client** : Tout Client Résidentiel ayant souscrit un Contrat en vue de l'alimentation de son (ses) Site(s) au PDL, situé(s) en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par un GRPD, à l'exclusion de la Corse, raccordé en basse tension et alimenté par un branchement effectif, définitif et pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou raccordé sur le réseau de transport ou de distribution de gaz naturel. Il peut se faire représenter par un mandataire dûment habilité à agir en son nom et pour son compte en vertu d'un contrat de mandat dont une copie devra être communiquée à Iberdrola sur simple demande de cette dernière.

**Client Résidentiel** : Tout consommateur, personne physique, majeure et capable juridiquement, titulaire du Contrat.

**Contrat** : Le Contrat Unique conclu entre Iberdrola et le Client. Il comprend les présentes CGV, les CPV et leur(s) éventuelle(s) annexe(s), ainsi que tout avenant.

**Conditions Particulières de Vente d'Électricité et/ou de Gaz Naturel (ou ci-après « CPV »)** : Les conditions particulières de vente d'électricité et/ou de gaz naturel conclues entre Iberdrola et le Client pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

**Contrat GRD-F ou d'Acheminement** : Contrat conclu entre Iberdrola et le GRPD, en application de l'article L.111-92 du code de l'énergie, énonçant les droits et obligations des Parties en matière d'accès au RPD, d'utilisation du RPD et d'échange des données nécessaires, relativement aux PDL du Client, afin de permettre à Iberdrola de proposer à celui-ci la conclusion d'un Contrat Unique regroupant la fourniture d'électricité et/ou la fourniture de gaz naturel, l'accès au RPD et son utilisation.

**Contrat Unique** : Contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD, passé entre un Client et Iberdrola pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F ou d'Acheminement préalablement conclu entre Iberdrola et le GRPD.

**Gestionnaire(s) du Réseau** : Le GRPD ou le GRPT selon le contexte et les deux au pluriel.

**Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (ou ci-après « GRPD »)** : Toute personne physique ou morale responsable de l'exploitation, de l'entretien et le cas échéant du développement d'un RPD.

**Gestionnaire du Réseau Public de Transport (ou ci-après « GRPT »)** : RTE (Réseau de Transport d'Électricité), propriétaire et exploitant du RPT, pour l'électricité ; GRTgaz ou Teréga, propriétaires et exploitants du RPT, pour le gaz naturel.

**Partie(s)** : Le Client ou Iberdrola selon le contexte et les deux au pluriel.

**Point de Livraison (ou ci-après « PDL »)** : Point physique désigné comme tel dans les CPV, où l'électricité et/ou le gaz naturel est soutiré au RPD pour la consommation du Client. Il coïncide généralement avec la limite de propriété

entre les ouvrages électriques et/ou gaziers du Client et les ouvrages électriques et/ou gaziers du RPD.

**Point de Comptage et d'Estimation (ou ci-après « PCE »)** : Installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage du gaz naturel livré au Client. Il est mentionné explicitement dans les CPV.

**Réseau Public de Distribution (ou ci-après « RPD »)** : Ensemble des ouvrages, installations et systèmes compris dans les concessions de distribution publique d'électricité et/ou gaz naturel et exploités par un GRPD pour réaliser l'acheminement et la distribution de l'électricité et le gaz naturel.

**Réseau Public de Transport (ou ci-après « RPT »)** : Ensemble des ouvrages en haute ou très haute tension, tels que mentionnés à l'article L.321-4 du code de l'énergie, qui assurent les fonctions d'interconnexion des RPD entre eux et avec les principales installations de production, et les fonctions d'interconnexion avec les réseaux de transport d'électricité et/ou de gaz naturel des pays voisins.

**Site** : Site de consommation du Client désigné aux CPV, situé en France métropolitaine continentale, desservi par le GRPD et alimenté par un branchement effectif en basse tension, pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA pour l'électricité, et sur le réseau de transport ou de distribution, pour le gaz naturel.

**kWh** : Unité de mesure correspondant à la quantité d'énergie consommée en une heure par un appareil ayant une puissance d'un kilowatt.

**Consommation Annuelle de Référence (ou ci-après « CAR »)** : Estimation de la consommation annuelle de gaz naturel en année climatique moyenne du Client pour chaque PCE, établie par le GRPD.

**Pouvoir Calorique Supérieur (ou ci-après « PCS »)** : Quantité de chaleur exprimée en kWh et qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de gaz, la vapeur d'eau étant supposée condensée et la chaleur récupérée.

**Profil de consommation** : Le profil de consommation caractérise la consommation de gaz naturel d'un PCE tout au long de l'année. Il est établi par le GRPD.

### 2. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de fixer les conditions de fourniture d'énergie électrique active et/ou de gaz naturel du (des) PDL du Client par Iberdrola ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation du RPD par le Client.

Le Contrat forme le Contrat Unique signé par le Client, étant précisé qu'en le signant, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRPD en ce qui concerne son accès et son utilisation du RPD.

Le Contrat comporte les CGV et les CPV et leurs annexes respectives, ainsi que tout avenant.

En cas de contradiction ou d'opposition entre les CGV et les CPV applicables au Client, les CPV prévalent sur les CGV.

### 3. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

L'engagement d'Iberdrola de fournir de l'électricité et/ou du gaz naturel selon les modalités du Contrat, est conditionné, pour chaque PDL, par :

- le raccordement effectif direct du PDL au RPD ;
- la réalisation par le GRPD de la prestation de mise en service ou de changement de fournisseur dans le respect des délais prévus dans le Catalogue des Prestations ;
- du rattachement du PDL par le GRPD au périmètre d'Iberdrola ;
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel du ou des Site(s) par Iberdrola ;
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité et/ou le gaz naturel au PDL ;
- les limites de capacité du RPD ;

- l'existence entre Iberdrola et le GRPD d'un Contrat GRD-F ou d'Acheminement ;
- le paiement intégral des factures dues au titre du précédent contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel conclu avec Iberdrola ;
- lorsque cela est prévu au sein des CPV, le versement par le Client d'un dépôt de garantie facturé avant la date de prise d'effet du Contrat ; et
- tout(es) autre(s) condition(s) prévue(s) aux CPV.

Concernant les contrats d'électricité, il est précisé qu'Iberdrola ne fournit pas les tarifs spéciaux d'électricité, notamment «EJP» ou «Tempo», proposés par l'opérateur historique. Le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux reconnaît que la souscription à une offre électrique d'Iberdrola en annule automatiquement le bénéfice. Une intervention technique du GRPD sera alors nécessaire et le coût de celle-ci sera supporté exclusivement par le Client (cf. tarif applicable tel que prévu au Catalogue des Prestations).

### 4. ENTREE EN VIGUEUR ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature des CPV ou de leur acceptation par voie électronique.

Le Contrat prendra effet à la date prévue aux CPV, sous réserve que les conditions de l'article 3 des CGV devant être remplies à cette date le soient effectivement.

En application de l'article L.221-18 du code de la consommation, en cas de conclusion du Contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du Contrat.

Le Client informe Iberdrola de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation situé en annexe des CGV, ou un courrier dénué d'ambiguïté à Iberdrola exprimant sa volonté de se rétracter et comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom et prénom du titulaire du Contrat, adresse du Client et date de souscription du Contrat), à l'adresse électronique : [serviceclients@iberdrola.fr](mailto:serviceclients@iberdrola.fr), ou à l'adresse postale suivante : IBERDROLA ENERGIE FRANCE SAS, 5, Place de la Pyramide (Tour Ariane) – CS 60204 - 92088 PARIS LA DEFENSE CEDEX, France

Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable qui suit.

Si la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel débute pendant le délai de rétractation, notamment dans le cas d'une mise en service, le Client devra régler à Iberdrola l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat pour la période entre le moment où il a commencé à être fourni et la date à laquelle il a informé Iberdrola de sa décision de rétractation, pour l'ensemble des prestations prévues dans le Contrat.

### 5. DUREE DU CONTRAT

La durée du Contrat est celle prévue dans l'offre choisie par le Client dans les Conditions Particulières de Vente. Au-delà de la première période contractuelle, sauf dénonciation par l'une des Parties, le Contrat est automatiquement renouvelé à son échéance pour la même durée contractuelle, sauf stipulé autrement dans les CPV.

Si les conditions tarifaires qui seront appliquées à compter du renouvellement sont différentes des conditions tarifaires applicables au jour de la conclusion du Contrat ou acceptées par la suite par le Client, Iberdrola informera le Client par écrit de ce changement, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant la date de renouvellement automatique du Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client signerait un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel avec un autre fournisseur qu'Iberdrola, le Client s'engage à ce que le nouveau fournisseur prenne toutes les dispositions nécessaires pour l'incorporation du(les) PDL dans le périmètre du nouveau fournisseur à l'échéance du Contrat. Dans le cas contraire, le Client s'engage à en assumer les conséquences techniques, opérationnelles ou financières.

## 6. RETOUR AU TARIF REGLEMENTE

Le Contrat est un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel en offre de marché.

Dans le cadre de la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité en offre de marché, le Client peut à tout moment revenir au tarif réglementé de vente applicable aux Clients tel que mentionné dans l'article L337-1 du code de l'énergie, hors tarifs spéciaux, en faisant la demande selon les dispositions de l'article L337-7 du code de l'énergie.

**Message important :** conformément à loi n° 2019 - 1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, et notamment son article 63, les tarifs réglementés du gaz prendront fin le 30 juin 2023. Quitter les tarifs réglementés pour souscrire à une offre de marché peut se faire à tout moment, sans frais, et simplement (sans coupure ni changement de compteur). Comparez gratuitement les offres disponibles sur : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). Lors de la souscription d'un contrat de fourniture de gaz, le Client ne pourra plus revenir au tarif réglementé de vente pour le gaz.

## 7. ACHEMINEMENT ET RACCORDEMENT

Iberdrola assure, pour le compte du Client, la contractualisation de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'énergie électrique active et/ou du gaz naturel jusqu'au(x) PDL du Client. Cette gestion inclut la souscription du contrat d'accès au RPD, le paiement au GRPD de l'acheminement ainsi souscrit, la modification des paramètres techniques, les demandes d'intervention auprès du GRPD sur les installations du Client, et de manière générale, les demandes et réclamations du Client relatives à l'accès au RPD.

Pour les contrats d'électricité, le Client désigne comme son responsable d'équilibre Iberdrola ou toute autre personne ou entité qu'Iberdrola substituerait à cet effet.

Le Client certifie avoir pris, pour chaque PDL, les dispositions nécessaires avec son précédent fournisseur ainsi qu'avec le GRPD auquel il est raccordé pour que le Contrat puisse être exécuté sans conséquences techniques, opérationnelles ou financières pour Iberdrola. Dans le cas contraire, le Client s'engage à en assumer les conséquences techniques, opérationnelles ou financières.

Toutes les modifications des modalités de fourniture, y compris celles qui requièrent une extension du RPT/RPD, mais autres que celle décrite dans les CPV, seront à la charge du Client.

En signant le Contrat, le Client reconnaît et accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes CGV ainsi que dans les CPV, soient réalisées et garanties par le GRPD à son profit, tel que cela résulte du Contrat GRD-F passé à cet effet.

Les « Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique » (DGARD-CU) ainsi que les « Conditions Standard de Livraison » énumèrent les engagements d'Iberdrola et du GRPD vis-à-vis du Client ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Ces deux documents font partie intégrante du Contrat et ils figurent en annexe des CGV et ils sont également disponibles dans leur intégralité sur le site internet du GRPD.

En cas de conflit d'interprétation, les nouvelles versions de ces documents disponibles sur le site internet du GRPD prévalent sur les documents annexés aux CGV.

Iberdrola invite le Client à visiter la page d'accueil du GRPD afin de prendre connaissance des conditions générales d'accès au RPD géré par ce GRPD.

## 8. CARACTERISTIQUES DE L'ELECTRICITE

Les caractéristiques de l'électricité et les conditions de sa livraison au(x) PDL du Client sont fixées dans les documents de raccordement applicables aux relations entre le Client et le Gestionnaire du Réseau. Elles ne créent aucune obligation à l'encontre d'Iberdrola.

## 9. CARACTERISTIQUES DU GAZ NATUREL

Les caractéristiques du gaz et les conditions de sa livraison au(x) point(s) de livraison du Client sont fixées dans les documents de raccordement entre le Client et le gestionnaire du réseau. Elles ne créent aucune obligation à l'encontre d'IBERDROLA.

Le pouvoir calorifique retenu est le pouvoir calorifique supérieur (PCS). Il peut varier dans les limites prévues par le gestionnaire du réseau.

## 10. TRANSFERT DE PROPRIETE

Le Client devient propriétaire de l'électricité et/ou du gaz nature fourni par Iberdrola et en assume les risques afférents dès la mise à disposition au(x) PDL.

## 11. SECURITE ET MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les normes et la réglementation en vigueur pour ses propres installations et ses équipements intérieurs, notamment en termes de sécurité et de maintenance.

## 12. QUALITE DE FOURNITURE

Le GRPD est directement responsable, à l'égard du Client, des conditions d'acheminement de l'électricité et/ou du gaz naturel, notamment en termes de qualité et de continuité de fourniture, d'accès au comptage, de dépannage et de sécurité de l'alimentation.

En cas de manquement du Gestionnaire du Réseau à ces obligations contractuelles, le Client demandera directement réparation auprès de celui-ci et à ce titre, Iberdrola se réserve le droit d'assister le Client dans ses démarches.

## 13. HISTORIQUE ET MESURE DES CONSOMMATIONS

Le Client autorise le GRPD à communiquer ses données de comptage (quantités d'électricité et/ou de gaz naturel livrées, caractéristiques...) à Iberdrola afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion du Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation.

Le Client donne également expressément mandat à Iberdrola pour qu'Iberdrola puisse récupérer les données historiques de comptage du Client auprès du GRPD.

Le compteur étant la propriété du GRPD, le Client n'est pas tenu responsable de son arrêt ou de son fonctionnement défectueux. Si l'arrêt ou le fonctionnement défectueux est confirmé par le GRPD, ce dernier avertit Iberdrola et évalue les quantités d'énergie non enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRPD transmet cette estimation à Iberdrola ainsi que les éléments de calcul correspondants.

Iberdrola dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour transmettre les éventuels éléments complémentaires d'évaluation recueillis auprès du Client. Il en informe le GRPD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence.

Iberdrola ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du GRPD dans les mesures effectuées.

## 14. PREVISIONS

Le Client s'engage à informer Iberdrola, dans les meilleurs délais, de tout évènement pouvant affecter de manière significative, temporaire, durable ou définitive, planifiée ou non, sa consommation (déménagement, cessation d'activité,...) ainsi que sa puissance souscrite en cas de contrat d'électricité.

## 15. PUISSANCE SOUSCRITE

Lors de la conclusion du Contrat d'électricité, Iberdrola et le Client définissent la puissance du Site pour les douze (12) mois qui suivent la conclusion du Contrat sur la base des besoins prévisionnels communiqués par le Client. La puissance souscrite par Iberdrola auprès du GRPD et figure aux CPV ainsi que sur chaque facture.

Durant l'exécution du Contrat, il appartient au Client de veiller à conserver l'adéquation entre la puissance souscrite et l'évolution de ses besoins.

A tout moment, le Client peut demander une modification de la puissance souscrite.

Toute demande de changement de puissance souscrite, que ce soit lors du changement de fournisseur ou en cours d'exécution du Contrat, devra faire l'objet d'une demande du Client à Iberdrola, avec mention de la puissance souscrite actuelle et de la puissance souscrite souhaitée. Ce changement sera réalisé et facturé dans les conditions techniques et financières arrêtées par le GRPD. Il entraînera une révision du prix de fourniture de l'électricité convenu dans les CPV du Client.

## 16. CONSOMMATION ANNUELLE DE REFERENCE DE GAZ

Lors de la conclusion du Contrat, Iberdrola et le Client définissent la consommation du Site pour les douze (12) mois qui suivent la conclusion du Contrat sur la base des

besoins prévisionnels communiqués par le Client. La Consommation Annuelle de Référence de Gaz figure aux CPV ainsi que sur chaque facture.

## 17. PRIX DE LA FOURNITURE

Les prix de la fourniture d'électricité comprennent le coût de l'énergie électrique active fournie dans les conditions économiques établies dans les CPV.

Les prix de la fourniture de gaz naturel comprennent le coût de la molécule de gaz naturel fournie dans les conditions économiques établies dans les CPV.

Ces prix couvrent la fourniture de l'électricité et/ou du gaz naturel prévue au Contrat ainsi que l'utilisation du RPD. Le cas échéant, ils évoluent dans les conditions prévues dans les CPV. Toute variation de l'acheminement pourra être répercutée au Client.

La grille des prix en vigueur au moment de la conclusion du Contrat est annexée au CPV. Elle se compose d'une part fixe et d'une part variable.

En cas de modification de la grille des prix de l'Offre souscrite, Iberdrola s'engage à informer le Client dans les conditions prévues à l'article 30 des CGV. En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 27 des CGV.

Les prix détaillés dans les CPV sont hors taxes, impôts et contributions de toute nature. Ils seront majorés de plein droit du montant des impôts, taxes ou contributions de toute nature, dus par Iberdrola en sa qualité de fournisseur d'électricité et de gaz naturel en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur.

Toute création, modification ou évolution de ces impôts, taxes ou contributions de toute nature sera applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution et fera l'objet d'une communication au Client.

En cas d'évolution des dispositions législatives ou réglementaires relatives à l'électricité et/ou au gaz naturel, conduisant directement à la modification, à l'instauration ou à la suppression d'une redevance ou autre charge dont Iberdrola – en tant que fournisseur – serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, Iberdrola pourra de plein droit répercuter cette dernière et la facturer au Client. Sont notamment visées les dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie), au mécanisme de stockage, au mécanisme de capacité ou encore au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

Si l'administration compétente modifiait le montant et/ou la nature des coûts additionnels stipulés au Contrat, ce dernier serait modifié en conséquence et ces coûts additionnels seraient applicables dès l'entrée en vigueur de ces modifications.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées et facturées sans surcoût selon les modalités techniques et financières définies par le GRPD.

## 18. FACTURATION

Chaque facture est établie conformément à la réglementation en vigueur, en particulier dans le respect de l'Arrêté du 18 avril 2012 (NOR EFIC1124216A).

La facturation est adressée au Client sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un support électronique.

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture seront celles choisies par le Client dans les CPV. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du service clients d'Iberdrola ou via l'espace client.

En cas de facturation annuelle du Client, Iberdrola adresse au Client soit un échéancier de paiement à échéances mensuelles identiques, soit une facture à terme à échoir à échéances mensuelles dont le montant est déterminé, lors de la conclusion du Contrat, en accord avec le Client. L'échéancier transmis au Client indique le montant et la date d'échéance des mensualités ; le Client s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. Iberdrola se réserve la possibilité de modifier, de manière justifiée et non arbitraire, le montant des mensualités dès que cela sera nécessaire, notamment en fonction des consommations réelles antérieures et/ou de la facture prévisionnelle du Client et/ou au vu des prestations et services souscrits par le Client. La modification de la mensualisation fera l'objet d'une information préalable au Client par Iberdrola, au moins huit (8) jours calendaires avant son application. Le Client pourra également demander, à tout moment, une révision de ses mensualités, à la hausse ou à la baisse, au

regard d'éléments nouveaux qui justifieraient sa demande. Iberdrola délivre, au moins une (1) fois par an, une facture correspondant à la consommation réelle du Client au cours de la période considérée, sur la base des informations transmises par le GRP.

En cas de facturation mensuelle, Iberdrola adresse au Client tous les mois une facture tenant compte des relevés estimés ou réels du GRPD sur le compteur du Client et le cas échéant, des auto-relevés du Client communiqués à Iberdrola.

En cas de facturation bimestrielle, Iberdrola adresse au Client tous les deux (2) mois une facture tenant compte des relevés estimés ou réels du GRPD sur le compteur du Client et le cas échéant, des auto-relevés du Client communiqués à Iberdrola.

De manière générale, les factures sont établies sur la base des consommations du Client, réelles ou estimées, à partir des données transmises par le GRPD. À défaut, elles peuvent être estimées par Iberdrola, notamment grâce à toute information communiquée par le GRPD ou le cas échéant auto-relevée par le Client.

Lorsque les factures sont établies sur la base des consommations estimées du Client, Iberdrola procédera à une régularisation au moins une fois par an, par l'envoi d'une facture du solde correspondant.

Les factures, libellées en euros, sont envoyées à l'adresse de facturation indiquée aux CPV. Dans l'hypothèse où elles sont adressées à un tiers désigné comme payeur par le Client, ce dernier reste responsable du paiement intégral des factures.

Les factures détailleront les consommations, les prix convenus, le montant reversé au GRPD au titre de l'acheminement, les droits, impôts, taxes, redevances, contributions ou autre coût régulier en vigueur et dûment applicables.

En application de l'article 2224 du code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu, ou aurait dû avoir, connaissance de son droit à agir.

En cas de contestation par le Client portant sur les quantités livrées, les quantités déterminées par Iberdrola pour la facturation restent valables jusqu'au règlement du litige.

La contestation d'une facture ne suspend aucunement le paiement des sommes dues au titre de celle-ci. Toute contestation s'avérant justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

Iberdrola ne peut facturer ou régulariser une facture pour une consommation d'électricité et/ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, 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 GRPD par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

## 19. PAIEMENT

Iberdrola propose au Client la possibilité de régler ses factures par :

- prélèvement automatique à la date indiquée dans la facture ou selon un échéancier envoyé au Client. Dans cette hypothèse, le Client enverra à Iberdrola, dûment complété, daté et signé, le mandat de prélèvement SEPA;
- virement bancaire ;
- chèque accompagné du bordereau de paiement ou avec, au dos du chèque, mention du numéro de contrat et de facture;
- chèque énergie tel que prévu à l'article L.124-2 du code de l'énergie ; ou
- mandat-compte dans un bureau de poste.

Sauf précision contraire dans les CPV, le Client est tenu de régler les factures émises par Iberdrola dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture.

La date limite de paiement est la date à laquelle les fonds doivent être réceptionnés sur le compte d'Iberdrola. Un paiement sera considéré comme effectué lorsque le compte bancaire d'Iberdrola aura été crédité de l'intégralité du montant facturé au Client.

Le paiement anticipé d'une facture ne donne pas lieu à escompte.

Si le Client n'a pas procédé au paiement de la facture à l'issue des quinze (15) jours calendaires, Iberdrola l'en informera par lettre simple conformément aux dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008.

Pour les Clients Résidentiels :

- à défaut de paiement intégral à la date prévue pour leur règlement, les sommes restant dues par le Client Résidentiel sont majorées de plein droit après rappel des sommes dues par lettre simple à l'issue d'un délai de quinze (15) jours calendaires, d'intérêts de retard dont le taux est égal à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible ; et
- les intérêts de retard seront calculés sur le montant TTC de la créance et sont exigibles à compter du jour suivant le délai de dix (10) jours calendaires susmentionnés, jusqu'à la date de réception des fonds par Iberdrola.

Si le Client n'a pas régularisé le paiement dans un délai maximum de vingt (20) jours calendaires suivant la date de réception de la mise en demeure, Iberdrola pourra prendre les mesures nécessaires auprès du GRPD pour demander la suspension de la fourniture, étant précisé que celle-ci sera effective au plus tard dix (10) jours calendaires après ladite demande. En outre, Iberdrola pourra résilier le Contrat de plein droit et cette résiliation n'ouvrira aucun droit à compensation au bénéfice du Client. Cette résiliation entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à Iberdrola jusqu'au jour de la résiliation effective et n'empêchera pas les intérêts de retard de courir. Tout déplacement du GRPD pour suspension de fourniture, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations.

En cas de régularisation de l'impayé avant résiliation du Contrat, Iberdrola demandera au GRPD un rétablissement de la fourniture dans les conditions prévues au Contrat GRD-F ou d'Acheminement.

En cas de désaccord entre les Parties sur les montants à payer, et dès lors que ce désaccord ne serait pas dû à une simple erreur matérielle, de transcription ou de calcul, les Parties se rencontrent afin de trouver une solution amiable. Dans cette hypothèse, le Client doit payer au minimum la part de la facture qui ne fait pas l'objet du désaccord. Si les Parties ne parviennent pas à trouver un accord dans un délai de deux (2) mois, chacune des Parties pourra porter l'affaire auprès du tribunal compétent conformément à l'article 30 des CGV.

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu par Iberdrola inférieur à vingt-cinq (25) euros, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement ; au-delà de ces seuils, le trop-perçu est remboursé par Iberdrola dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, Iberdrola sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu et égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

## 20. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

La fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel pourra être interrompue à l'expiration d'un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet :

a) à l'initiative d'Iberdrola, dans les cas ci-dessous :

- en cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations au titre du Contrat et notamment en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat ; et
- en cas d'utilisation par le Client de l'électricité et/ou le gaz naturel fourni dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

b) à l'initiative du GRPD, dans les cas prévus au Contrat GRD-F et à l'annexe 2bis au Contrat GRD-F, synthèse des DGARD-CU Basse Tension, annexée aux CGV, pour le contrat d'électricité.

c) à l'initiative du GRPD, dans les cas prévus dans les Conditions Standard de Livraison, pour le contrat de gaz naturel.

d) lorsque sera détectée une situation de fraude ou que sera empêché l'accès, en heures ouvrables, du ou des lieux où se trouvent les installations devant faire l'objet d'inspections de la part du Gestionnaire du Réseau ou, le cas échéant, d'Iberdrola.

e) dans toutes les situations présentant de grave(s) risque(s) pour la sécurité.

L'interruption de fourniture se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera à produire des conséquences.

Tous les frais et prestations liés à l'interruption de la fourniture et à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

Le règlement par le Client de ces frais pourra être effectué par carte bancaire via l'espace client lorsque ce sera disponible.

## 21. PRODUITS ET SERVICES ADDITIONNELS

Iberdrola s'engage à offrir au Client un service de qualité et complet pour répondre à ses besoins en matière de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

A ce titre, Iberdrola pourra mettre à disposition du Client, sur sa demande, ses compétences afin d'identifier avec lui les mesures qui peuvent être mises en place sur ses Sites dans la perspective d'améliorer leur efficacité énergétique.

Dans ce cadre-là, afin de faciliter la communication entre les Parties, Iberdrola mettra à disposition du Client un canal de communication permanent d'écoute et d'information.

## 22. CESSION

Le Client autorise Iberdrola à librement céder, nantir ou transférer, ses droits et obligations au titre du Contrat à tout tiers de son choix. En cas de cession par Iberdrola, celle-ci devra être notifiée par écrit au Client par le cédant et le cessionnaire, qui s'engage à respecter les termes du Contrat.

En outre, en cas de cession du Contrat par Iberdrola, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère Iberdrola pour l'avenir. En conséquence, Iberdrola ne sera pas tenu solidairement à l'exécution du Contrat.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après accord préalable et écrit d'Iberdrola.

## 23. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera responsable de la non-exécution des obligations au titre du Contrat affectées par un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du code civil ou ci-dessous.

Les Parties conviennent expressément que sont assimilées à des événements de force majeure les circonstances suivantes :

- les tremblements de terre, les raz de marée, les incendies à caractère catastrophique ou les inondations déclarés officiellement catastrophes naturelles ;
- la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages et actes de malveillance ;
- toute grève légale qui dépasse le secteur d'activité de chacune des Parties et dont l'issue ne dépend pas de leur décision ; et
- la force majeure affectant le GRPD et/ou le GRPT.

Ainsi, les Parties conviennent que si Iberdrola ne peut, en raison d'un cas de force majeure tel que défini ci-dessus, acheminer l'électricité au(x) PDL du Client, les obligations des Parties découlant du Contrat seront suspendues pour le(s) PDL concerné(s) pendant toute la période durant laquelle l'événement de force majeure se produira ou que celui-ci aura conséquences.

La Partie affectée s'engage à prévenir par tout moyen (permettant la réception d'un accusé de réception) l'autre Partie, dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la survenance de l'événement de force majeure.

En cas de notification au-delà du délai mentionné ci-dessus, la prise en compte de l'événement de force majeure ne débute qu'à compter de la notification de cet événement à l'autre Partie.

La Partie affectée par l'événement de force majeure s'oblige à minimiser les conséquences de cet événement et s'efforce d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

En outre, par la signature du Contrat, le Client déclare renoncer expressément au bénéfice des dispositions de

l'article 1195 du code civil relatif au changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat.

## **24. RESPONSABILITE**

### **24.1. Généralités**

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat.

Conformément à la réglementation en vigueur, Iberdrola et le GRPD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client.

### **24.2. Responsabilité en cas événement constitutif d'un cas de force majeure**

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

### **24.3. Responsabilité d'Iberdrola**

Iberdrola est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre du présent Contrat. Etant entendu que la responsabilité d'Iberdrola ne pourra être engagée en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRPD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client et (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité à la suite d'une résiliation du Contrat.

### **24.4. Responsabilité du GRPD**

Le GRPD engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution de ses engagements tels que mentionnés dans l'annexe 2bis au Contrat GRD-F, synthèse des DGARD-CU Basse Tension, pour les contrats d'électricité, et dans les Conditions Standard de Livraison, pour les contrats de gaz naturel. Ces deux documents sont annexés aux CGV.

Le Client bénéficie de la possibilité de se prévaloir d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRPD pour les engagements du GRPD vis-à-vis du Client contenus dans le Contrat GRD-F et dans les Conditions Standard de Livraison.

Le GRPD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation soit auprès d'Iberdrola, soit directement auprès du GRPD.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du GRPD en cas de mauvaise exécution ou non-exécution de ses engagements tels que mentionnés dans le Contrat GRD-F ou dans les Conditions Standard de Livraison, annexés aux CGV et dans les limites de ces dernières. En cas de préjudice allégué par le GRPD, celui-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse contre le Client s'il estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

### **24.5. Responsabilité du fait d'un tiers ou vis-à-vis d'un tiers**

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers.

En outre, le Client garantit Iberdrola contre tout recours de tiers quel qu'il soit, pour toute action en réparation d'un préjudice quelconque subi par le tiers du fait de l'application du Contrat.

## **25. RÉSILIATION DU CONTRAT**

Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au sein des CGV, le Contrat pourra également faire l'objet d'une résiliation dans les cas ci-dessous et selon les modalités suivantes :

- a) à l'initiative du Client, sans frais. Dans cette hypothèse, la résiliation du Contrat s'effectue par courrier, téléphone ou internet. Pour toute résiliation par le Client en cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'électricité. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client si la notification de résiliation intervient au moins quinze (15) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, ou à défaut, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation à Iberdrola.

En tout état de cause, la résiliation prend effet au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation à Iberdrola ;

- b) à l'initiative d'Iberdrola pour tout manquement grave du Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat. Dans cette hypothèse, sans préjudice des stipulations de l'article 19 des CGV, la résiliation interviendra après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant trente (30) jours calendaires.

Les Parties reconnaissent que constituent notamment un manquement grave ou répété, le non-paiement des factures émises par Iberdrola, la fraude portant sur le matériel de comptage ou encore l'utilisation par le Client de l'électricité ou du gaz naturel fourni dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat ;

- c) à l'initiative de la Partie la plus diligente, en cas d'événement de force majeure durant plus de six (6) mois consécutifs ;
- d) en cas de persistance pendant plus de trois (3) mois d'un événement de force majeure, après l'envoi de la notification prévue à l'article 23 des CGV, et sous réserve que la résiliation soit demandée uniquement par la Partie qui n'a pas invoqué la force majeure ; et
- e) en cas de résiliation du Contrat GRD-F ou d'Acheminement.

Toute résiliation doit faire l'objet d'une notification écrite par la Partie qui en est à l'origine.

Dans tous les cas de résiliation du Contrat mentionnés ci-dessus :

- la résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à Iberdrola jusqu'au jour de la résiliation effective et de supporter l'ensemble des frais éventuellement facturés par le GRPD ; et
- Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRPD pourra, dans les conditions prévues dans le Contrat GRD-F ou dans les Conditions Standard de Livraison, annexés aux CGV, interrompre l'accès au RPD pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.
- Iberdrola adressera une facture de clôture au Client dans les meilleurs délais à compter de la réception, par Iberdrola, des informations de clôture transmises par le GRPD. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze (15) jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture.

Les consommations à la date d'effet de la résiliation sont soit :

- télé-relevées au jour de la résiliation lorsque le PDL est équipé d'un compteur communicant ;
- relevées par le GRPD dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations ; ou
- en l'absence d'accès au dispositif de comptage, estimées au *pro rata temporis* par le GRPD et basée sur les consommations antérieures du Client sur son PDL ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance souscrite, formule tarifaire d'acheminement, zone géographique).

Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir :

- d'une télé-relevé au jour de la résiliation lorsque le PDL est équipé d'un compteur communicant ;
- de l'index auto-relevé par le Client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel ; ou
- d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par le GRPD ou d'un relevé spécial payant (dont le prix figure au Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du Client.

Tout relevé spécial effectué à la demande du Client sera facturé dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations.

Si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité et/ou du gaz naturel sur son ou ses PDL, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité et/ou gaz naturel avec un fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité et/ou gaz naturel interrompue par le GRPD.

En cas de résiliation, les Parties ne pourront pas réclamer de dédommagement pour le manque à gagner ou toutes autres pertes indirectes qu'elles ont subies, au-delà de ce qui est expressément prévu au titre du Contrat.

En outre, le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'Iberdrola pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le GRPD.

## **26. INTEGRALITE DU CONTRAT ET DIVISIBILITE**

Le Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet du Contrat et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et conventions antérieures en relation avec l'objet du Contrat.

La nullité ou l'incompatibilité d'une stipulation du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit à la suite d'une décision de justice ou d'une autorité administrative compétente, n'affectera pas la validité des autres stipulations du Contrat. A ce titre, le Contrat demeurera valable pour le surplus, dès lors que la stipulation litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

## **27. MODIFICATION DU CONTRAT**

Toute modification du Contrat se fera par la voie écrite sous la forme d'un avenant au Contrat.

Iberdrola pourra modifier à tout moment les conditions d'exécution du Contrat. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application. En cas de non acceptation des modifications contractuelles, le Client aura toujours la possibilité de résilier le Contrat sans frais, dans les conditions prévues à l'article 25 des CGV. Il est toutefois précisé que ces stipulations ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par les lois et règlements applicables.

## **28. CONFIDENTIALITE**

Les Parties s'engagent à garder confidentiels l'existence et les termes du Contrat, ainsi que les informations et documents fournis par l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient (économique, technique ou commerciale) auxquels elles pourraient avoir eu accès du fait de la négociation ou de l'exécution du Contrat, sauf accord écrit entre les Parties.

Toutefois, ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui sont ou tombent dans le domaine public sans violation par la Partie qui les reçoit de son obligation de confidentialité au titre du Contrat ou qui seraient reçues d'un tiers de bonne foi non soumis à une obligation de confidentialité.

L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, après son terme (échec, caducité ou résiliation), pendant une durée d'un (1) an.

## **29. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **29.1. Responsable du traitement des données du Client**

Iberdrola Energie France S.A.S., inscrite sous le SIREN 509 395 570, et dont le siège social est situé 5, Place de la Pyramide (Tour Ariane) – 92800 PUTEAUX, France, est responsable du traitement des données fournies par le Client dans le cadre du Contrat, ainsi que des données pouvant être collectées ultérieurement sur la base de cette relation contractuelle, et garantit leur sécurité et leur traitement confidentiel conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »).

Le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données pour résoudre toute question relative au traitement de ses données personnelles en envoyant un courriel à : [protectiondonnees.commercial@iberdrola.fr](mailto:protectiondonnees.commercial@iberdrola.fr).

### **29.2. Finalité du traitement des données personnelles du Client**

Les données personnelles du Client seront traitées afin de gérer ses relations avec Iberdrola, de fournir les services

demandés, de gérer le service client et, en général, d'exécuter les obligations du Contrat. Iberdrola pourra mettre à jour et compléter les données personnelles du Client en les enrichissant de données issues de sources accessibles publiquement afin d'améliorer la gestion des relations et le contact avec le Client.

Iberdrola traitera également les données personnelles pour fournir, avec les moyens disponibles, y compris des moyens électroniques, de manière segmentée et personnalisée, des informations sur la fourniture d'énergie, de produits et de services propres ou de tiers dont Iberdrola fait la promotion, si le Client y a consenti, dans le domaine de l'énergie, des télécommunications, de la finance, de la maison et des loisirs, en ce compris après la fin de la relation contractuelle, si le Client y a consenti. A cette fin, Iberdrola peut utiliser des systèmes automatisés de support et autres moyens permettant de définir des profils de publics cibles de campagnes, d'activités ou d'actions, en utilisant pour ce faire les informations provenant d'Iberdrola ainsi que toute information provenant de sources tierces, si le Client y a consenti.

En outre, Iberdrola pourra utiliser les données anonymisées du Client, en préservant toujours son anonymat, même après la fin de la relation contractuelle, afin de les utiliser dans ses systèmes d'aide à la décision et à la gestion d'entreprise.

#### 29.3. Durée de conservation des données du Client

Les données personnelles seront traitées par Iberdrola pour l'exécution et la poursuite du Contrat pendant toute la durée de la relation contractuelle qui commencera au moment de la signature du Contrat et prendra fin, indépendamment de la période de fourniture, une fois toutes les obligations contractuelles remplies, telles que le traitement des demandes d'information et des réclamations du Client et la révision de la facturation, sans préjudice des obligations d'archivage résultant de la réglementation applicable.

Si le Client y a consenti, ses données pourront être traitées pour une période de cinq ans suivant la fin du Contrat, sans préjudice des obligations de conservation supplémentaires imposées par la Loi Informatique et Libertés, telle que modifiée, ou de toute autre réglementation applicable.

#### 29.4. Base juridique du traitement des données du Client par Iberdrola

La base juridique du traitement des données du Client est le Contrat, les consentements obtenus du Client, les obligations au titre de la législation et de la réglementation applicable à la fourniture d'électricité, de gaz et de produits et services similaires et, le cas échéant, des services « Atout Confort » et de toute autre législation ou réglementation qui pourra être applicable à tout moment.

Le traitement peut également être fondé sur les intérêts légitimes d'Iberdrola concernant la fourniture d'énergie et de produits et services connexes, de programmes de fidélisation, y compris de programmes sportifs, culturels et caritatifs auxquels Iberdrola participe, la création de profils pour offrir des produits et services similaires à ceux qui font l'objet du Contrat et pour communiquer ces données à des sociétés tierces à des fins administratives pour l'admission du Client, la prévention de la fraude, les réclamations, le recouvrement des créances et la gestion de la sécurité des systèmes d'information.

Si, pour l'exécution du Contrat, le Client doit fournir des données personnelles de personnes autres que le titulaire, le Client devra les informer à l'avance et expressément du contenu du présent article et obtenir leur consentement écrit préalable pour le traitement de leurs données.

#### 29.5. Destinataires des données du Client

Les données nécessaires à la gestion de l'accès au réseau seront communiquées au Gestionnaire du Réseau et seront conservées dans un fichier sous sa responsabilité (le système d'information des PDL), auquel pourront avoir accès à tout moment les personnes autorisées par la législation et la réglementation en vigueur.

Iberdrola, à son tour, travaille avec des prestataires de service tiers, tels que des distributeurs, supports administratifs, services d'accueil téléphonique, banques, sociétés de recouvrement de créances, de marketing et de publicité, d'audit et autres qui pourront, accéder à ses données dans certains cas, aux fins du traitement, avec les garanties nécessaires.

En cas d'impayé du Client, Iberdrola pourra informer les établissements de crédit, conformément à la réglementation applicable. Iberdrola pourra aussi céder les données aux autorités et organismes compétents conformément aux obligations juridiques et fiscales correspondantes. Les données relatives au Contrat seront également communiquées à l'administration fiscale conformément à la législation et à la réglementation applicable.

Les Clients peuvent communiquer avec Iberdrola par le biais de son profil sur les réseaux sociaux, tels que Facebook et Twitter, situés aux Etats-Unis. Les transferts de données sont couverts par l'accord UE-USA Privacy Shield (informations disponibles sur <https://www.privacyshield.gov/welcome>) et par le consentement explicite de la personne concernée, le cas échéant.

#### 29.6. Droits du Client lorsqu'il fournit ses données

Les données que le Client fournit sont nécessaires au maintien de la relation contractuelle, et le fait de ne pas les fournir rendrait impossible la gestion de ladite relation.

Le Client est responsable de la véacité des données fournies et doit en demander la modification, chaque fois que cela est nécessaire, pour assurer la bonne exécution du Contrat et la réalisation des communications.

Le Client peut exercer les droits d'accès, de rectification ou, le cas échéant, demander la suppression de ses données notamment lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Le Client peut demander la limitation du traitement de ses données dans les circonstances prévues à l'article 18 du RGPD, auquel cas elles ne seront conservées que pour l'exercice ou la gestion d'éventuelles réclamations.

Le Client peut à tout moment retirer son consentement en s'opposant au traitement de ses données pour une finalité spécifique, sans que cela ne compromette la licéité du traitement fondé sur le consentement préalable à son retrait, ou bien s'y opposer, auquel cas ses données personnelles ne seront conservées que pour l'exercice ou la gestion d'éventuelles réclamations.

Le Client peut contacter Iberdrola pour contester toute prise de décision qu'il estime susceptible d'affecter ses droits et libertés ou ses intérêts légitimes et qui est fondée sur une décision automatisée, y compris en matière d'élaboration de profils. Ce droit lui permet de contester la décision en question et d'obtenir une réponse directe des responsables d'Iberdrola.

Le Client peut demander à Iberdrola la portabilité de ses données personnelles, en obtenant une copie électronique de ces dernières soit par envoi à l'adresse électronique fournie soit dans la section correspondante du site web d'Iberdrola.

Tous ces droits peuvent être exercés en écrivant à Iberdrola Energie France S.A.S., à l'adresse postale suivante : 5, Place de la Pyramide (Tour Ariane) – CS 60204 - 92088 PARIS LA DEFENSE CEDEX, France, ou en utilisant un des moyens de communication fourni par Iberdrola : « Mon Espace Client » sur le site [www.iberdrola.fr](http://www.iberdrola.fr) ; Numéro de téléphone du Service Client : 0 805 98 12 05 ; courrier électronique : [protectiondonnees.commercial@iberdrola.fr](mailto:protectiondonnees.commercial@iberdrola.fr) ; ainsi que dans n'importe quel point de vente, en indiquant les données d'identification, une adresse postale ou électronique de contact, les motifs de la requête et les documents justificatifs nécessaires, en ce compris un justificatif d'identité.

Si le Client n'obtient pas la réponse souhaitée ou n'est pas satisfait, Iberdrola l'informe de son droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse postale suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou via son site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

#### 30. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le Contrat est régi et interprété conformément à la loi française.

Le service clients d'Iberdrola est à la disposition du Client pour toute réclamation et fera ses meilleurs efforts pour y répondre. Les coordonnées du service clients d'Iberdrola sont : 5, Place de la pyramide (Tour Ariane) – 92800 PUTEAUX, France – 0 805 98 12 05 (Numéro vert gratuit depuis un poste fixe) – [serviceclients@iberdrola.fr](mailto:serviceclients@iberdrola.fr).

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

En cas de litige toujours non résolu, merci de nous contacter directement à l'adresse e-mail [service-consommateurs@iberdrola.fr](mailto:service-consommateurs@iberdrola.fr) ou par courrier à : Service consommateurs Iberdrola Energie France - 5, Place de la Pyramide (Tour Ariane) - CS 60204 - 92088 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

Si, dans un délai de deux (2) mois à compter de la saisie initiale, la réponse du service clients d'Iberdrola ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie :

- par internet, sur la plate-forme SOLLEN ([www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)), accessible sur le site [www.energiemediateur.fr](http://www.energiemediateur.fr) ;
- par courrier, sans affranchir : Le Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09 ;
- par téléphone : 0 800 112 212 (service et appel gratuits) ; ou
- par courrier électronique : [infoconso@energiemediateur.fr](mailto:infoconso@energiemediateur.fr).

A défaut d'accord amiable entre les Parties, les Parties conviennent que tout litige sera soumis aux juridictions nationales compétentes.

#### 31. OFFRE D'ENERGIE VERTE

Dans le cadre de son offre d'énergie verte, conformément à l'article L.314-14 du code de l'énergie, pour chaque MWh (1 000 kWh) d'électricité consommé par le Client, Iberdrola s'engage à acheter les garanties d'origine à due proportion.

Pour l'électricité, ces garanties d'origine sont fournies pour l'électricité produite à partir de sources d'énergies renouvelables ou par cogénération.

Concernant la fourniture de gaz naturel, Iberdrola s'engage à acheter des certificats de compensation de CO<sub>2</sub> pour la consommation de ses clients.

#### 32. CORRESPONDANCES ET INFORMATIONS

Toute correspondance entre le Client et Iberdrola doit être faite en utilisant l'adresse postale figurant dans les factures.

Toutefois, le Client peut adresser toute question, réclamation, remarque ou demande de renseignement au service clients d'Iberdrola dont les coordonnées sont les suivantes :

- téléphone : 0 805 98 12 05 (appel gratuit) ;
- site internet : [www.iberdrola.fr](http://www.iberdrola.fr) ;
- adresse postale : 5, Place de la Pyramide (Tour Ariane) - CS 60204 - 92088 PARIS LA DEFENSE CEDEX
- adresse électronique : [serviceclients@iberdrola.fr](mailto:serviceclients@iberdrola.fr).

Les coordonnées du GRPD sont les suivantes :

- **ELECTRICITE** : ENEDIS - Tour Enedis - 34, place des Corolles 92079 PARIS La Défense Cedex - [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)
- **GAZ** : GrDF - 6, rue Condorcet - 75009 PARIS - [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).