



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

## **PREAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de fourniture et de gestion de l'accès au réseau public de distribution d'électricité **pour les Particuliers**, dès lors que ceux-ci sont situés sur le territoire français métropolitain desservi par Enedis et qu'ils ont souscrit à l'une des offres "Planète OUI électricité 100% renouvelable": ECO – CLASSIQUE - SAFE .

« Planète OUI » est une marque déposée de la Société OUI Energy.

La Société OUI Energy est une société par actions simplifiée, au capital de 300 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 824 763 536 dont le siège social est situé Parc Euratechnologie, 2 rue Hegel, bâtiment canal, 59160 Lille (Lomme).

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'électricité renouvelable dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA et remplacent les conditions générales de vente précédentes.

## **DEFINITIONS**

**Bulletin de Souscription (ou Conditions Particulières)** : désigne le document définissant les conditions de souscription à l'Offre ECO, CLASSIQUE ou SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable de la Société OUI Energy.

**Catalogue des Prestations** : désigne l'ensemble des prestations offertes par le gestionnaire du réseau public de distribution (GRD) au Fournisseur et au Client. La version en vigueur du Catalogue des Prestations est celle publiée sur le site internet du GRD.

**Client** : désigne toute personne physique ayant souscrit, pour ses besoins personnels, à l'Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable de la Société OUI Energy.

**Compteur** : désigne les équipements de mesure du Client permettant de déterminer la quantité d'énergie électrique active consommée à un Point de Livraison.

**Contrat** : désigne le présent contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité, conclu entre la Société OUI Energy et le Client, qui comprend les présentes conditions générales de vente, les conditions particulières et leurs éventuelles annexes, ainsi que tout avenant.

**Date Effective de Fourniture d'Électricité** : désigne la date de première fourniture d'électricité au Client par la Société OUI Energy par Site.

**Date de Prise d'Effet du Contrat** : désigne la date d'acceptation par la Société OUI Energy de la demande de souscription à l'Offre ECO, CLASSIQUE ou SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable établie à l'aide du Bulletin de Souscription par le Client.

**Fournisseur** : désigne la Société OUI Energy.

**GRD** : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution (Enedis) auquel le Client est raccordé. En application du Code de l'énergie, le GRD assure le développement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance des réseaux dans sa zone de desserte exclusive.

Il est également chargé d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités

Le GRD exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Le GRD est le gestionnaire du Compteur. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

**kVA, kWh et MWh** : désignent les abréviations de kilovoltampère, kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie électrique.

**Offre "Planète OUI Electricité 100% renouvelable"** : désigne la proposition commerciale aux termes de laquelle la Société OUI Energy s'engage à fournir de l'électricité pour laquelle le Fournisseur acquiert des garanties d'origine servant à prouver que l'énergie a été produite à partir de sources d'origine renouvelable.

**Option Tarifaire** : désigne les périodes tarifaires associées au Compteur. Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont ceux appliqués par le GRD.

**Partie(s)** : désigne la Société OUI Energy ou le Client ou les deux selon le contexte.

**Point de Livraison (PDL)** : désigne la partie terminale du réseau public de distribution où s'opère la livraison de



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE et SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

l'énergie électrique active, pour chaque Site. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.

**Puissance Souscrite** : désigne la puissance électrique maximale souscrite par le Client pour un Site donné.

**Site** : désigne le lieu de consommation d'énergie électrique du Client que le Fournisseur s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat, et qui se trouve en France métropolitaine continentale sur un territoire où le GRD est Enedis.

**RPD** : désigne le réseau public de distribution d'électricité.

#### **ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT**

Le Contrat conclu entre la Société OUI Energy et le Client définit les conditions et modalités de fourniture d'électricité par la Société OUI Energy jusqu'au Point de Livraison indiqué par le Client et correspondant à sa consommation, ainsi que les services associés à sa fourniture.

Plus généralement, la Société OUI Energy s'engage à assurer pour le Client la prestation de fournisseur d'électricité, et plus particulièrement à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution pour le Site concerné. La procédure de changement de fournisseur et toutes les notifications au GRD du Site sont gérées intégralement par la Société OUI Energy.

En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance dans sa totalité.

#### **ARTICLE 2 : ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

##### **Article 2.1. Modalités d'accès**

Dès la conclusion du Contrat avec la Société OUI Energy, le Client bénéficie d'un contrat unique dont les conditions d'accès au RPD sont fixées entre le GRD et la Société OUI Energy selon le contrat GRD-F et ses annexes « *Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD* ».

Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD pour les clients en contrat unique, annexé aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cette annexe fait partie intégrante du présent Contrat et le Client reconnaît en avoir pris connaissance.

Le Client est également informé que le GRD publie sur son site internet ses référentiels technique et clientèle qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution et son Catalogue de Prestations présentant l'offre du GRD aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Les procédures et prestations relatives à l'accès au réseau sont réalisées selon les modalités définies dans les référentiels technique et clientèle du GRD ainsi que dans son Catalogue des Prestations. Le Client a également la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son Point de Livraison, selon les modalités figurant sur le site internet du GRD <http://www.enedis.fr/>.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Le Client devra notamment :

- assurer la conformité de ses installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur,
- garantir le libre accès des agents du GRD au Compteur, et respecter les règles de sécurité applicables,
- respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du Compteur afin de prévenir tout dommage accidentel,
- le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonomes dont il dispose.

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

##### **Article 2.2. Responsabilité à l'égard du Client**

Conformément à l'Article L. 224-8 du Code de la consommation, la Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Il est ici rappelé que les prestations ci-dessous, même si

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

elles font partie du présent Contrat, relèvent exclusivement de la responsabilité du GRD :

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

De son côté, la Société OUI Energy s'engage, au titre de ses relations contractuelles avec le Client, en matière d'accès au RPD, à :

- assurer l'accueil du Client,
- intégrer dans le Contrat le document de synthèse applicable,
- informer le Client des dispositions générales relatives à l'accès au réseau électrique en les lui fournissant sur simple demande,
- conseiller le Client sur la formule d'acheminement et la puissance à souscrire,
- désigner un responsable d'équilibre pour le(s) Site(s) du Client,
- payer au GRD la part acheminement et les prestations techniques concernant le Client,
- informer le Client en cas de défaillance de la Société OUI Energy,
- organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives à l'accès à la fourniture d'électricité.

Le Client est cependant informé que la Société OUI Energy reste son interlocuteur privilégié et qu'il peut s'adresser à la Société OUI Energy pour toute réclamation. Si toutefois, la réclamation relève de la responsabilité du GRD, la Société OUI Energy la transmettra à celui-ci et en informera le Client.

Le Client est informé que, dans le respect des dispositions des présentes conditions générales de vente, la Société OUI Energy peut faire suspendre par le GRD l'accès au RPD des Sites pour lesquels le Client n'aurait pas réglé les sommes dues conformément aux dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relative à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

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

### **ARTICLE 3 : ACCES AUX DONNEES DE COMPTAGE**

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à la Société OUI Energy y compris les données antérieures à sa souscription dès l'envoi de son Bulletin de Souscription.

Le Client autorise également le Fournisseur à accéder directement aux informations fournies par le Compteur. A défaut, le Client est informé que l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD, et que la Société OUI Energy se réservera le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par la Société OUI Energy, selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur.

### **ARTICLE 4 : SITES APPROVISIONNES**

Les Sites, que le Fournisseur s'engage à approvisionner en énergie électrique active conformément aux termes et conditions du présent Contrat, sont identifiés et définis par les Bulletins de Souscription de chaque Site.

Lorsqu'un Client souscrit pour plusieurs Sites, il peut accéder à chacun de ses Sites dans son espace client.

En cas d'ajout de Site, l'approvisionnement de celui-ci sera effectif dans des conditions identiques à celles de la souscription d'un nouveau contrat.

En cas de retrait d'un Site, l'approvisionnement prendra fin soit à la date souhaitée par le Client, soit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie.

### **ARTICLE 5 : CONDITIONS DE FOURNITURE**

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

- l'éligibilité du Site concerné conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- le raccordement effectif du ou des Point(s) de Livraison au RPD et la conformité de l'installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- les limites de capacité du réseau électrique, telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison ;
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du ou des Sites par la Société OUI Energy ;
- l'autorisation du client de permettre au GRD de transmettre à la Société OUI Energy les informations et données de comptage concernant chaque Point de Livraison ;
- le règlement des factures conformément aux présentes conditions générales de vente.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE et SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

#### **ARTICLE 6 : PREREQUIS POUR LA SOUSCRIPTION**

Dans la mesure où la Société OUI Energy privilégie une communication dématérialisée avec ses Clients, ces derniers sont informés que l'accès à leur espace client implique qu'ils aient à disposition les moyens de communication adéquats (accès internet).

Ce prérequis n'exonère pas la Société OUI Energy de respecter les prescriptions de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

#### **ARTICLE 7 : SOUSCRIPTION**

Le Client peut souscrire aux offres "ECO" "CLASSIQUE" ou "SAFE" de la Société OUI Energy par internet, par téléphone ou par l'intermédiaire d'un partenaire de la Société OUI Energy.

En cas de souscription par téléphone, le Contrat ne prendra effet qu'après réception du Bulletin de Souscription et acceptation de la demande.

En cas de souscription par internet par l'intermédiaire d'un formulaire prérempli, le Bulletin de Souscription ne sera valable que s'il a fait l'objet d'une signature électronique répondant aux exigences de l'article 1367 du Code civil.

A l'occasion de la souscription, il appartient au Client de fournir à la Société OUI Energy certaines informations de nature à déterminer l'offre paraissant la plus adaptée à sa consommation. Il s'agit notamment :

- du numéro de Point de Livraison,
- de la Puissance Souscrite,
- de l'Option Tarifaire
- des informations relatives à sa consommation (historique de consommation, usages, équipements...).

A l'issue de la souscription, la Société OUI Energy fournit au Client, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du Contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service, la confirmation du Contrat. Le Contrat est accompagné du formulaire type de rétractation, annexé aux présentes Conditions Générales de Vente.

#### **ARTICLE 8 : FACULTE DE RETOUR AU TARIF REGLEMENTE DE VENTE DE L'ELECTRICITE**

Le Client a la faculté de demander, à tout moment, à la Société OUI Energy un retour au tarif réglementé de vente de l'électricité.

#### **ARTICLE 9 : PUISSANCE SOUSCRITE ET OPTION TARIFAIRE**

La Puissance Souscrite et l'Option Tarifaire du client pour chaque Point de Livraison sont celles indiquées par le GRD à la date de la signature du Bulletin de Souscription.

Lors d'une première mise en service, la Puissance Souscrite et l'Option Tarifaire pour chaque Point de Livraison sont celles indiquées par le Client à la date de la signature du Bulletin de Souscription.

Le Client peut demander, la modification de la Puissance Souscrite et/ou de l'Option Tarifaire retenues, selon les modalités fixées par le GRD.

Le Client pourra effectuer cette demande de modification soit par courrier, soit en se rendant sur son espace client.

Les frais pour cette opération seront facturés au Client par la Société OUI Energy, selon le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur disponible sur le site internet <http://www.planete-oui.fr>.

La Société OUI Energy s'engage à conseiller le Client sur les choix de Puissance Souscrite et/ou d'Option Tarifaire en recueillant les informations nécessaires pour y procéder. Dès lors, la Société OUI Energy ne pourra être tenue pour responsable en cas de choix de Puissance Souscrite et/ou d'Options Tarifaires inadaptés pour le Client résultant de la communication par ce dernier d'informations inexacts ou erronées.

#### **ARTICLE 10 : DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux [articles L. 221-23 à L. 221-25](#) du Code de la consommation.

Afin d'exercer ce droit, le Client adresse le formulaire de rétractation annexé aux présentes Conditions Générales de Vente ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter au service client de la Société OUI Energy :

- par mail : [infos@planete-oui.fr](mailto:infos@planete-oui.fr)
- ou par courrier à l'adresse suivante : Société OUI Energy, service clients, Parc Euratechnologie, 2 rue Hegel 59160 Lille (Lomme)

Le Client peut faire le choix d'une Date de Prise d'Effet du Contrat immédiate et avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, il doit en faire la demande





CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

expressément, conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation.

Si le Client a expressément demandé que la Date de Prise d'Effet du Contrat soit immédiate et qu'il se rétracte dans le délai de rétractation, le Client devra payer les frais correspondants prévus dans le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur, disponibles sur le site internet <http://www.planete-oui.fr>.

#### **ARTICLE 11 : AVANCE SUR CONSOMMATION**

Le Client peut régulièrement créditer son compte pour anticiper le paiement de ses factures. Ces règlements ne donnent pas lieu à un escompte. Le remboursement de ces avances est établi sur simple demande par mail du Client dans les quinze jours ouvrés suivant la demande, sans aucun frais ni condition.

#### **ARTICLE 12 : FOURNITURE D'ELECTRICITE 100% RENOUELABLE**

Tout Client ayant souscrit aux offres Planète OUI offre "ECO" "CLASSIQUE" ou "SAFE" de la Société OUI Energy bénéficie d'une fourniture d'électricité dont l'origine renouvelable est garantie, conformément aux articles L. 314-14 et suivants du code de l'énergie. La Société OUI Energy s'engage pour l'ensemble des MWh commercialisés à associer les garanties d'origine de l'électricité produite à partir de sources renouvelables correspondantes. Ces garanties d'origine sont, pour au moins 5%, issues de la production d'énergie éolienne et/ou solaire et/ou biomasse, le reste pouvant notamment être issu de la production d'énergie hydraulique. La Société OUI Energy est inscrite auprès de l'organisme, désigné par l'État, en charge du registre de ces garanties d'origine.

#### **ARTICLE 13 : L'ESPACE CLIENT**

La Société OUI Energy met à la disposition de chacun de ses Clients un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder via le site internet [www.planete-oui.fr](http://www.planete-oui.fr) à un espace client personnalisé. Ces codes d'accès sont strictement personnels, confidentiels et inaccessibles. La Société OUI Energy ne peut être tenue responsable des dommages causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

Cet espace offre la possibilité au Client de consulter les données relatives à ses contrats et à la consommation de ses Sites, de créditer son compte par carte bancaire pour le paiement de ses factures, de faire des demandes de modifications techniques, de souscrire à de nouveaux services et de modifier ses options et services en cours. Cet accès est gratuit et illimité pendant la durée du

Contrat et limité à 5 ans au-delà du terme du Contrat.

Le Client s'engage à fournir, dans le cadre de l'utilisation de son compte en ligne des informations exactes à jour et complètes. Le Client doit informer la Société OUI Energy sans délai de toute modification de son adresse mail par tous les moyens possibles.

#### **ARTICLE 14 : LES SERVICES ET OPTIONS**

La souscription d'un ou plusieurs services présentés aux articles 14.1 à 14.7 des présentes Conditions Générales de Vente suppose que le Client ait préalablement et expressément souscrit à un contrat de fourniture d'électricité de la société OUI Energy.

Les services peuvent être, par défaut inclus, dans l'une des offres (ECO, CLASSIQUE, SAFE) ou accessibles en options payantes.

La souscription d'une Offre CLASSIQUE ou SAFE des présentes Conditions Générales de Vente suppose que le Client ait préalablement et expressément accepté de recevoir sa facture uniquement par voie électronique, accessible sous format « PDF » sur son espace client.

#### **ARTICLE 14.1 : Service BRIEF CONSO**

Le service BRIEF CONSO est inclus dans les offres CLASSIQUE et SAFE.

L'objectif du service BRIEF CONSO est d'initier une démarche de maîtrise de la consommation d'électricité du Client.

La souscription à ce service permet de bénéficier d'un ensemble complet de conseils, disponibles en ligne, pour aider le client à agir sur la maîtrise de sa consommation électrique. OUI Energy ne pourrait être tenu responsable d'une mauvaise interprétation et d'une mauvaise application des conseils prodigués.

#### **ARTICLE 14.2 : Service COACHING CONSO**

Le service COACHING CONSO est inclus dans l'offre SAFE et est accessible en option dans l'offre CLASSIQUE.

L'objectif du service COACHING CONSO est d'intégrer le Client dans un programme structuré de réduction de sa consommation d'électricité.

La souscription à ce service permet de bénéficier de modules complets pour agir concrètement sur la réduction de sa consommation électrique et ceci dans un ordre d'exécution choisi par le Client. OUI Energy apporte un soutien avec son service client sur demande du Client.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE et SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

OUI Energy ne pourrait toutefois être tenu responsable d'une mauvaise interprétation et d'une mauvaise application du programme proposé.

Le prix de ce service est défini dans la grille tarifaire. Dans le cas où le service COACHING CONSO a été souscrit en option avec l'offre CLASSIQUE, le client pourra mettre fin à ce service depuis son espace client. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours. La facturation du service en option prendra fin lors de la facturation du mois suivant.

#### **ARTICLE 14.3 : Service NOTIFICATIONS PERSONNALISEES**

Le service NOTIFICATIONS PERSONNALISEES est inclus dans l'offre SAFE et est accessible en option dans l'offre CLASSIQUE

L'objectif du service NOTIFICATIONS PERSONNALISEES est de permettre au Client de paramétrer la réception d'informations émises exclusivement par OUI Energy.

La souscription à ce service permet de recevoir des notifications d'évènements pour la gestion de son contrat, des informations utiles en temps réel, des notifications de coaching conso, sur le canal souhaité par le client (mail, sms, messagerie Planète OUI, ...). OUI Energy ne pourrait être tenu responsable d'une mauvaise interprétation et d'une mauvaise application des conseils prodigués.

Le prix de ce service est défini dans la grille tarifaire. Dans le cas où le service NOTIFICATIONS PERSONNALISEES a été souscrit en option avec l'offre CLASSIQUE, le client pourra mettre fin à ce service depuis son espace client. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours. La facturation du service en option prendra fin lors de la facturation du mois suivant.

#### **ARTICLE 14.4 : Service GESTION DATE DE PAIEMENT**

Le service GESTION DATE DE PAIEMENT est inclus dans les offres CLASSIQUE et SAFE et est accessible en option dans l'offre ECO.

L'objectif du service GESTION DATE DE PAIEMENT est de permettre au Client de paramétrer lui-même sa date de prélèvement entre le 5 et le 20 du mois. Le Client sera autonome dans la gestion de cette date et pourra la modifier lui-même sur son espace client.

Toute modification de date de prélèvement doit être

réalisée avec le dernier jour du mois en cours pour pouvoir être prise en compte dès le mois suivant.

En cas de litige commercial en cours, dont notamment les impayés, le Client ne pourra plus exercer de modification de date de prélèvement jusqu'au règlement complet du litige.

Le prix de ce service est défini dans la grille tarifaire. Dans le cas où le service GESTION DATE DE PAIEMENT a été souscrit en option avec l'offre ECO, le client pourra mettre fin à ce service depuis son espace client. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours. La date de prélèvement sera alors replanifiée le 5 de chaque mois. La facturation du service en option prendra fin lors de la facturation du mois suivant.

#### **ARTICLE 14.5 : Service SERENITE PAIEMENT**

Le service SERENITE PAIEMENT est inclus dans l'offre SAFE et est accessible en option dans l'offre CLASSIQUE.

L'objectif du service SERENITE PAIEMENT est de permettre au Client de pouvoir régler une facture en 3 fois. Ce service peut s'exercer 1 fois, tous les 12 mois.

Ce service est destiné à aider au règlement d'une facture choisie par le Client avec une facilité de paiement sans avoir à justifier sa demande au préalable.

En cas de litige commercial en cours, dont notamment les impayés, le Client ne pourra pas exercer son droit à l'utilisation de ce service et ceci jusqu'au complet règlement du litige.

Le prix de ce service est défini dans la grille tarifaire. Dans le cas où le service SERENITE PAIEMENT a été souscrit en option avec l'offre CLASSIQUE, le client pourra mettre fin à ce service depuis son espace client. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours. La facturation du service en option prendra fin lors de la facturation du mois suivant.

#### **ARTICLE 14.6 : Service BILAN NUMERIQUE**

Le service BILAN NUMERIQUE est accessible en option dans les offres CLASSIQUE et SAFE.

L'objectif du service BILAN NUMERIQUE est de permettre au Client de disposer, depuis son espace client, un ensemble de données de consommation téléchargeables. Ces données peuvent ensuite être intégrées dans les propres outils du Client pour faire ses propres suivis de budget et de consommation.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

Le prix de ce service est défini dans la grille tarifaire. Le client pourra mettre fin à ce service depuis son espace client. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours. La facturation du service en option prendra fin lors de la facturation du mois suivant.

#### **ARTICLE 14.7 : Service CORRESPONDANCE ECO-PAPIER**

Le service CORRESPONDANCE ECO-PAPIER est accessible en option dans les offres ECO, CLASSIQUE et SAFE.

L'objectif du service CORRESPONDANCE ECO-PAPIER est de permettre au Client de recevoir sa correspondance au format papier PEFC tout en effectuant une action concrète pour le développement durable. Le service, permet en effet de financer la plantation d'arbres sous l'autorité d'une association partenaire agréée.

Le prix de ce service est défini dans la grille tarifaire. Le client pourra mettre fin à ce service depuis son espace client. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours. La facturation du service en option prendra fin lors de la facturation du mois suivant.

#### **Article 14.8. Option EKO Energy**

Pour l'ensemble des MWh consommés par le Client dans le cadre de l'Offre "Planète OUI électricité 100% renouvelable" avec l'option EKO Energy, la Société OUI Energy s'engage à acquérir l'électricité d'origine renouvelable selon les critères de l'écolabel international EKO Energy : 50% d'électricité renouvelable issue de la production d'énergie hydraulique, le reste étant issu de la production d'énergie éolienne, solaire ou biomasse.

La Société OUI Energy s'engage également à abonder les Fonds Climat et Environnement d'EKO Energy en leur reversant directement 1% de la consommation facturée.

Le prix de cette option est défini dans la grille tarifaire. Le client peut y souscrire ou y mettre fin en envoyant un mail à la Société OUI Energy ou en modifiant l'option sur son espace client. La résiliation prendra effet lors de la facturation du mois suivant.

#### **Article 14.9. Service CAGNOTTE**

Le service Cagnotte est accessible gratuitement pour tous les clients de Planète OUI et quelle que soit l'offre souscrite.

La Cagnotte permet de capitaliser des points avantages qui pourront ensuite être transformés en euros pour être

utilisés en remise sur sa facture d'électricité, en bon d'achats chez un partenaire, en dons pour une association partenaire ou en dons sur la cagnotte d'un filleul.

Le fonctionnement de la cagnotte est soumis aux conditions générales d'utilisation (CGU) consultables sur le site [www.planete-oui.fr](http://www.planete-oui.fr).

#### **ARTICLE 15. DUREE DU CONTRAT**

Le Contrat lie les Parties à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat. L'envoi du Bulletin de Souscription par le Client à la Société OUI Energy atteste expressément la volonté du Client de choisir la Société OUI Energy comme fournisseur d'électricité. Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat.

#### **ARTICLE 16. LES PRIX**

##### **Article 16.1. Prix de l'abonnement et de la consommation**

Les prix de l'abonnement, de l'énergie active et des options décrites dans les présentes conditions générales de ventes, sont définis dans la grille tarifaire de la Société OUI Energy disponible sur le site [www.planete-oui.fr](http://www.planete-oui.fr).

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

##### **Article 16.2. Indexation et évolution des prix**

Les prix de l'abonnement et de l'énergie active sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse en suivant l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité. Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et publiées au Journal officiel de la République française. Les nouveaux prix sont appliqués à partir du premier du mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'arrêté.

En cas de modification du calcul des contributions et taxes diverses ou de leur taux légal, la Société OUI Energy les répercute de plein droit sur les factures à partir de la date à laquelle ce changement entre en vigueur.

##### **Article 16.3 Chèque énergie**

Les tarifs sociaux de l'énergie ont pris fin au 31 décembre 2017 et ont été remplacés par le chèque énergie.

Le chèque énergie est un titre spécial de paiement permettant au Client, qui entre dans la catégorie des

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE et SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

ménages dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un plafond défini par l'Etat, d'acquitter tout ou partie des dépenses d'énergie relatives à leur logement ou des dépenses qu'ils assument pour l'amélioration de la qualité environnementale ou la capacité de maîtrise de la consommation d'énergie de ce logement comprises parmi celles mentionnées à l'article 200 quater du code général des impôts.

Il est émis et attribué à ses bénéficiaires par l'Agence de services et paiement.

Le Client bénéficiant du chèque énergie bénéficie de la mise à disposition gratuite de ses données de comptage ainsi que d'une offre gratuite de transmission des données de consommation, exprimées en euros, au moyen d'un dispositif déporté permettant un affichage en temps réel, à la condition que le Client soit équipé d'un dispositif de comptage mentionné au premier alinéa de l'article L. 341-4 du code de l'énergie.

Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site internet <https://www.chequeenergie.gouv.fr/> ou contacter le numéro vert suivant : 0 805 204 805.

#### **Article 16.4 Fond Solidarité Logement**

Le Client peut aussi demander une aide au fond de solidarité pour le logement (FSL) qui est institué dans chaque département. Pour faire cette demande, le Client doit s'adresser à la caisse d'allocations familiales (Caf), ou aux services du département de résidence ou en se rapprochant du centre social de sa commune.

#### **Article 16.5 Charges et taxes**

Tous les paiements effectués par la Société OUI Energy au GRD, autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la Commission de régulation de l'énergie par décret, au titre de l'accès au RPD du Site, seront intégralement refacturés par la Société OUI Energy au Client selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur.

Les prix stipulés s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature. Ils seront majorés de plein droit du montant intégral des taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture d'électricité. Dans le cas où la Société OUI Energy aurait à supporter tout ou partie du montant des charges de mise à disposition de l'énergie électrique active au Client, ce montant sera intégralement répercuté de plein droit sur la facture d'électricité fournie par le Fournisseur au Client.

#### **Article 16.6 Autres évolutions légales ou réglementaires**

En cas d'évolution des dispositions légales ou réglementaires relatives à l'électricité, conduisant directement à l'augmentation, à la modification ou à l'instauration d'une redevance ou autre charge dont la Société OUI Energy serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers toute autorité publique ou tout tiers désigné par une autorité publique, la Société OUI Energy pourra de plein droit répercuter cette charge et la facturer au Client. Sont notamment concernées 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 capacité ou au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

#### **ARTICLE 17 : FACTURATION**

##### **Article 17.1. Modalités d'établissement de la facture**

La facture relative au mois de consommation est adressée par la Société OUI Energy au Client en début de mois et au plus tard le dernier jour du mois de consommation. Il peut la consulter depuis son espace client et/ou la recevoir sur papier.

Cette facture comprend pour chaque Point de Livraison l'abonnement et une estimation de la consommation pour le mois en cours, les options choisies, et une éventuelle régularisation sur les mois passés selon les données (index de consommation) relevées selon le mode d'estimation des consommations choisi par le Client.

Les estimations sont établies par Point de Livraison en fonction de la Puissance Souscrite, de l'Option Tarifaire, de la surface du logement et plus généralement de la déclaration des informations et des équipements du Client lors de sa souscription, accessibles et modifiables sur son espace client.

Les estimations de consommation du Client pour la facturation sont réajustées au moins une fois par an sur la base des consommations réelles relevées par le réseau de distribution ou transmise par le Client à la Société OUI Energy.

Le Client est facturé pour ses consommations selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation. Lorsque la consommation du Client est différente des volumes de consommations estimées, les corrections sont appliquées selon les profils de consommations du GRD et selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation.



### **Article 17.2. Prestations diverses du GRD, taxes et contributions**

La facturation intègre les prestations effectuées par le GRD au prix fixé par ce dernier sans surcoût par la Société OUI Energy. Les prix de ces prestations sont communiqués au Client à sa demande et disponibles dans le Catalogue des Prestations du GRD proposé aux clients et fournisseurs d'électricité en vigueur au moment de la prestation. Enfin, la facturation intègre également les contributions et taxes correspondantes à la réglementation en vigueur.

La facture intègre également les taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture d'électricité.

### **ARTICLE 18. ESTIMATIONS ET CONSOMMATIONS**

A partir du 1<sup>er</sup> août 2018, le Client peut choisir entre trois modes d'estimation de consommation.

Le premier mode de consommation est dit « au forfait annuel ». Ce mode est intégré par défaut à l'offre ECO et s'appuie sur des estimations établies pour l'année. Le calcul des estimations de consommation est ajusté à la demande du Client ou à l'initiative de la Société OUI Energy si un écart notable est constaté entre la consommation réelle et la consommation estimée.

Le deuxième mode d'estimation est dit « forfait modulable ». Ce mode est intégré par défaut à l'offre CLASSIQUE et s'appuie en premier lieu sur des estimations établies pour l'année. Le client pourra ensuite moduler lui-même le montant de son forfait depuis son espace client, dans les limites autorisées par OUI Energy. En réalisant, lui-même des relèves de consommation, le Client pourra comparer sa consommation réelle par rapport à sa consommation estimée dans son forfait et ainsi décider d'ajuster le montant de son prélèvement mensuel.

Le troisième mode d'estimation est dit « au réel ». Ce mode est intégré par défaut à l'offre SAFE et s'appuie sur les relèves du Client et sur les relèves du réseau de distribution. Le Client est facturé sur la base exclusive de consommations réelles, sous réserve qu'une relève ait été validée par la Société OUI Energy le mois précédent. La relève du GRD reste prioritaire sur la relève. En cas d'absence de relève, la Société OUI Energy effectuera une estimation de consommation.

En cas de modification de la Puissance Souscrite, de l'Option Tarifaire, en cas d'erreur de comptage, de fraude, de déclaration d'équipements erronée, et plus généralement en cas de modification du Contrat, la Société OUI Energy pourra procéder à une réévaluation des estimations de consommations pour les mois

suivants.

Pour les clients ayant souscrit avant le 1<sup>er</sup> août 2018, il subsiste deux modes d'estimation :

Le mode d'estimation dit « anticipé » s'appuie sur les relèves du Client, sur les relèves du réseau de distribution ou, en cas d'absence de relève, sur une estimation de la Société OUI Energy. Le Client est facturé en fonction de ses consommations réelles, sous réserve qu'une relève ait été validée par la Société OUI Energy le mois précédent, et estimées pour le mois en cours. La relève du GRD reste prioritaire sur la relève du Client.

Le mode de consommation dit « au forfait » et s'appuie sur des estimations établies pour l'année. Le calcul des estimations de consommation est ajusté à la demande du Client ou à l'initiative de la Société OUI Energy si un écart notable est constaté entre la consommation réelle et la consommation estimée. A la différence du « forfait annuel », le mode « forfait » déclenche une facturation chaque mois.

### **ARTICLE 19 : PAIEMENT ET REMBOURSEMENT**

#### **Article 19.1 : Exigibilité de la facture**

L'intégralité du montant d'une facture est due par le Client et exigible le jour de l'émission de la facture. Le paiement de la facture est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

#### **Article 19.2 : Paiement par prélèvement automatique ou carte bancaire**

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique ou par carte bancaire sur son espace client.

Lorsque le Client choisit le paiement par prélèvement automatique, il choisit la date mensuelle du prélèvement entre le 5 et le 20 de chaque mois. Toutefois, en cas d'échec d'un ou plusieurs prélèvements, la Société OUI Energy peut imposer que les prélèvements s'effectuent le 5 de chaque mois, après en avoir informé le Client, le Client étant en tout état de cause libre de modifier son mode de paiement.

#### **Article 19.3. : Paiement par virement chèque ou en espèce par le service Mandat-Facture**

A réception de sa facture, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour procéder à son règlement soit par un virement bancaire, soit par chèque.

La Société OUI Energy accepte également le paiement en



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE et SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

espèces par le biais du service Mandat-Facture .

#### **Article 19.4. Remboursement d'un trop-perçu**

En application de l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

#### **Article 19.5. Retard de paiement et clause pénale**

A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture dont le montant excèderait la somme de cinquante (50) € TTC dans les quinze jours suivant l'émission de la facture, et sans préjudice de la faculté pour la Société OUI Energy de notifier au Client la résiliation ou la suspension du Contrat, les sommes dues par le Client peuvent être majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une clause pénale égale à sept euros et cinquante centimes (7,5 €) TTC.

Aucun frais lié au rejet de paiement ne peut être imputé aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui bénéficient de la tarification spéciale "produit de première nécessité" de l'électricité.

#### **Article 19.6. Retard de la part de la Société OUI Energy**

En cas de constatation par le Client d'un retard de la part de la Société OUI Energy dans l'exécution de ses obligations contractuelles ne pouvant être imputée au GRD et qui excèderait quinze (15) jours, la Société OUI Energy sera alors redevable à compter de la réception de la demande du Client d'une pénalité d'un montant de sept euros et cinquante centimes (7,5) € TTC.

#### **ARTICLE 20. ECHANGE D'INFORMATIONS**

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

En cas de transfert de contrat résultant du fait du déménagement du Client, celui-ci est invité à remplir un formulaire de transfert disponible sur l'espace client ou sur simple demande auprès de la Société OUI Energy.

Le transfert n'emporte aucun frais pour le Client à l'exception des frais d'ouverture dus au GRD.

#### **Article 21. Erreur de mesure ou fraude**

En cas de fraude ou erreur de comptage, les dispositions applicables nécessaires à l'estimation des énergies non mesurées sont définies dans le référentiel clientèle du GRD. La procédure de règlement amiable de la fraude et les frais spécifiques associés sont définis dans le référentiel clientèle et le Catalogue des Prestations du GRD.

#### **ARTICLE 22. RESILIATION**

##### **Article 22.1 Résiliation à l'initiative du Client**

En application de l'article L. 224-14 du Code de la consommation, le client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. 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'énergie. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. Dans tous les cas, le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Le Fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés.

Le Client peut résilier le Contrat relatif aux offres ECO, CLASSIQUE et SAFE à tout moment en utilisant sa messagerie dédiée sur son espace client en indiquant la relève du compteur à la date de résiliation et le numéro de Point de Livraison.

Le Client s'engage à informer préalablement la Société OUI Energy, par mail, dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le Contrat en cas de changement de fournisseur, ou de cessation d'activité, de déménagement ou d'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire.

Le Client reste redevable envers la Société OUI Energy de toutes les sommes liées à l'exécution du présent



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

Contrat.

Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD.

Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de la Société OUI Energy pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la partie non défaillante.

#### **Article 22.2 Résiliation à l'initiative de la Société OUI Energy**

En cas de manquement à tout ou partie de ses obligations, notamment en cas de défaut de paiement des factures émises par le Fournisseur et à l'exception des obligations considérées comme mineures, le Client sera mis en demeure de régulariser sa situation. A défaut de régularisation dans un délai de vingt (20) jours calendaires, la Société OUI Energy pourra résilier de plein droit le Contrat. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec demande d'acté de réception. Le Client restera redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra interrompre la distribution d'électricité jusqu'au Point de Livraison concerné par la résiliation et ce, quand bien même le Client n'aurait pas souscrit de contrat avec un autre fournisseur.

#### **ARTICLE 23. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le Contrat sans pénalité.

Le client peut également consulter les nouvelles conditions générales de ventes sur [www.planete-oui.fr](http://www.planete-oui.fr).

Le présent article n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

#### **ARTICLE 24. REVISION**

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

#### **ARTICLE 25. LIMITATION DE RESPONSABILITE ET EXCLUSION**

En cas d'inexécution par la Société OUI Energy de ses obligations nées du présent Contrat, sa responsabilité sera limitée au préjudice prévisible direct subi par le Client. En outre, le Client ne pourra en aucun cas être indemnisé des postes de préjudice suivants : perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un cocontractant du Client.

#### **ARTICLE 26. DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client accepte que ses données personnelles, dont les index de consommation relevés ou calculés par le GRD, soient collectées par la Société OUI Energy auprès du Client lors de la phase de souscription et pendant la durée du Contrat, et fassent l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont collectées et stockées aux seules fins de permettre à la Société OUI Energy d'exécuter ses obligations contractuelles à l'égard du Client. Aucune utilisation commerciale de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès et préalable du Client.

Ces données ne peuvent être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE et SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

tiers intervient pour l'exécution du Contrat.

La Société OUI Energy met tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client collectées et stockées.

La Société OUI Energy ne conserve les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de leur collecte et de leur stockage.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification de ses données personnelles.

#### **ARTICLE 27. DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

La Société OUI Energy informe le Client qu'il dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet <http://www.bloctel.gouv.fr/>, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation.

#### **ARTICLE 28. FORCE MAJEURE**

Seront considérés comme un cas de force majeure au titre du Contrat, les événements, faits et circonstances extérieures à la volonté d'une Partie, ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du Contrat, étant entendu qu'un accident grave d'exploitation ou la défaillance du GRD constituera un cas de force majeure au sens du Contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat, à l'exception de leurs obligations relatives au paiement d'une somme d'argent, seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations. La Partie qui se prévaut du cas de force majeure doit prendre toute mesure nécessaire permettant d'en minimiser ou d'en annuler les effets et d'assurer, dès que possible, la reprise de l'exécution normale de ses obligations au titre du Contrat. La Partie qui se prévaut d'un cas de force majeure doit en notifier l'autre Partie dans les meilleurs délais, en exposant les circonstances, causes et conséquences du cas de force majeure et de la date estimée de cessation du cas de force majeure.

#### **ARTICLE 29. REDUCTION OU INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ELECTRICITE**

Si le Client n'a pas acquitté sa facture d'électricité dans un délai de quatorze (14) jours après sa date d'émission

ou à la date limite de paiement indiqué sur la facture, lorsque cette date est postérieure, la Société OUI Energy informe le Client par un premier courrier de mise en demeure, postal ou électronique, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou interrompue, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

A défaut de paiement ou d'accord entre le Client et la Société OUI Energy dans ce délai de quinze (15) jours, la Société OUI Energy pourra être amenée à réduire ou interrompre la fourniture d'électricité au Client, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, après avoir envoyé un second courrier de mise en demeure, postal ou électronique, resté sans effet à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours.

Ces courriers, postaux ou électroniques, informent le Client que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Ils invitent également le Client à faire valoir auprès de la Société OUI Energy, le cas échéant, les droits associés au bénéfice du chèque énergie, en réglant sa facture avec le chèque énergie ou en adressant à la Société OUI Energy une des attestations prévues à l'article R. 124-2 du code de l'énergie.

La réduction ou l'interruption de la fourniture d'électricité n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service et à la suspension de l'accès au réseau de distribution qui seront facturées par le GRD à la Société OUI Energy. Ces sommes seront refacturées au Client par la Société OUI Energy sans commission.

Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption auront pris fin, la Société OUI Energy demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues à cet effet. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client. L'accès au réseau public de distribution peut être interrompu à l'initiative du gestionnaire en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur du Client de plus d'un an.

#### **ARTICLE 30. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES**

Le Contrat est régi par le droit français.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution Contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite au service client de la Société OUI Energy. Si le Client n'est





CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

pas satisfait par la réponse qui lui a été apportée par la Société OUI Energy ou en l'absence de réponse, le Client peut saisir, après un délai de deux mois à compter de la réception de sa réclamation écrite par la Société OUI Energy, le Médiateur national de l'énergie sur le site internet <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.

En tout état de cause, le Client peut à tout moment saisir la juridiction compétente du litige qui l'oppose à la Société OUI Energy.

#### **ARTICLE 31. TOLERANCE ET RENONCIATION**

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

#### **ARTICLE 32. TRANSFERT**

##### **Article 32.1 Transfert par le Client**

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de la Société OUI Energy.

##### **Article 32.2 Transfert par le Fournisseur**

La Société OUI Energy dispose de la faculté de transférer le Contrat, en tout ou en partie, à un tiers pourvu que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de fourniture d'électricité et dispose des autorisations nécessaires pour se faire et que les conditions du Contrat restent identiques.

En cas de transfert à l'initiative de la Société OUI Energy, le Client en est informé préalablement.

#### **ARTICLE 33. INDIVISIBILITE**

Le Contrat constitue l'intégralité des conventions entre les Parties. Il annule et remplace tous contrats écrits ou oraux antérieurs entre les parties relatifs à cet objet. Le Bulletin de Souscription, les grilles tarifaires applicables, les conditions générales de vente et les annexes font parties intégrantes du Contrat et en sont indissociables.

#### **ARTICLE 34. CORRESPONDANCE**

Coordonnées de la Société OUI Energy  
Société OUI Energy  
2 rue Hegel, bâtiment le canal  
59160 Lille (Lomme)

[infos@planete-oui.fr](mailto:infos@planete-oui.fr)

Tél. 0974763019

Coordonnées du GRD

Enedis

Tour Enedis

34 place des Corolles

92079 Paris La Défense Cedex

#### **ARTICLE 35. INFORMATIONS**

Pour ses Sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE et SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

Annexe 1  
Formulaire de rétractation

Formulaire de rétractation  
(Code de la consommation – Article L. 221-5 du Code de la consommation)

Date du contrat : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Condition et mode d'annulation : Ce coupon d'annulation est utilisable en cas de commande prise par un conseiller de la Société OUI Energy sur démarchage à domicile, par voie électronique ou conclu hors établissement pour un particulier. Compléter et signer ce bon d'annulation. L'expédier par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le quatorzième jour, à compter de la date de signature du contrat, à l'adresse figurant sur le contrat.

A retourner à la Société OUI Energy,  
Parc Euratechnologie, 2 rue HEGEL, 59160 Lille (Lomme).

Je soussigné(e) :

Nom :

Prénom :

Demeurant :

Code Postal :

Ville :

déclare annuler ma souscription à l'Offre Planète OUI électricité 100% renouvelable.

Signature (obligatoire) :



CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Offre ECO, CLASSIQUE, SAFE de Planète OUI électricité 100% renouvelable  
réservée aux Particuliers Valable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018

## Annexe 2

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution