



Conditions Générales de Vente d'électricité pour les clients particuliers

Version du 1^{er} janvier 2019

Eni Gas & Power France S.A. est une société anonyme au capital de 29 937 600 Euros, dont le siège social est situé 24 rue Jacques Ibert - CS 50001 - 92533 Levallois-Perret Cedex immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451225692, qui a une activité de Fourniture de gaz naturel et d'électricité en France.

Ci-après le Fournisseur.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et les obligations d'Eni et du Client qui choisit Eni pour lui fournir de l'électricité.

1. Définitions

Au sens du présent Contrat, les termes ci-après sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel.

Alimentation Principale : ensemble d'ouvrages de raccordement du même Domaine de Tension, strictement nécessaires par leur capacité, en fonctionnement simultané, à la mise à disposition de la Puissance Souscrite par le Client, en régime normal d'exploitation des ouvrages électriques.

Alimentation de Secours : Ensemble des ouvrages de raccordement établis éventuellement à des tensions différentes qui permettent de garantir totalement ou partiellement l'Alimentation Principale et Complémentaire lorsque celles-ci sont indisponibles. Lorsque le Site est alimenté par l'Alimentation Principale, ces ouvrages sont hors tension ou sous tension à vide. Aucune énergie ne doit transiter sur cette ligne en fonctionnement normal.

Alimentation Complémentaire : ensemble des ouvrages de raccordement établis au même Domaine de Tension que l'Alimentation Principale et non nécessaires par leur capacité à la mise à disposition de la Puissance Souscrite par le Client, en régime normal d'exploitation des ouvrages électriques d'un Utilisateur, mais sous tension et participant à l'alimentation du Site en fonctionnement normal.

Armoire : Structure d'accueil renfermant, pour plusieurs Points de Livraison, selon les cas, les Compteurs ou les appareils de mesure de la qualité.

Branchement : est constitué par les parties terminales du RPD qui ont pour fonction d'amener le courant du RPD à l'intérieur des propriétés desservies (au sens du cahier des charges de distribution d'énergie électrique).

Branchement à puissance limitée : branchement où la puissance appelée par l'Utilisateur est limitée à la valeur souscrite par le Client auprès du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution.

Branchement à puissance surveillée : branchement où la puissance appelée par l'Utilisateur est surveillée par un appareil de mesure et peut être limitée aux capacités physiques maximales du Branchement.

Catalogue des Prestations GRD : liste des prestations permanentes ou ponctuelles, fournies directement au Client par le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution avec pour chaque prestation ses conditions tarifaires.

Ce catalogue est disponible sur le site d'Enedis : <http://www.enedis.fr/documents?types=475> ou sur le site du GRD concerné

Classe Temporelle : ensemble d'heures de l'année durant lesquelles le même prix du TURPE s'applique.

Client (final) : personne physique, majeure, disposant de la pleine capacité juridique, établie en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, signant un « Contrat de Fourniture d'électricité » avec Eni pour un usage résidentiel et utilisant des Réseaux consommant de l'énergie électrique achetée à Eni.

Coffret : structure d'accueil renfermant pour un Point de Livraison, selon les cas, les compteurs ou les appareils de mesure de qualité.

Comptage : chaîne de mesure comprenant des appareils de mesure et leur processus de dialogue éventuel.

Compteur : équipement de mesure d'énergie électrique. Voir PDL (Point de Livraison).

Contrat Distributeur - Fournisseur : Contrat liant Eni Gas & Power France et le GRD, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de Livraison qui font l'objet d'un Contrat Unique.

Contrat Unique/Contrat : désigne les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») pour la Fourniture d'électricité, les Conditions Particulières (« CPV ») qui contiennent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties et qui prévalent sur les CGV et, le cas échéant, leurs annexes, la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique(annexe 2bis du contrat GRD-F pour le cas d'Enedis), liant le Client au GRD, les principales clauses du modèle de cahier de charges applicables au Client, annexées au contrat Distributeur - Fournisseur et les éventuels avenants.

Exploitant de Réseau : personne morale co-contractant du Client et du Fournisseur ayant une fonction de Gestionnaire du réseau de distribution ou de Gestionnaire du réseau de Transport.

Fournisseur : Eni Gas & Power France.

kVA : kilovoltampère : correspond à 1.000 voltampères. Pour les besoins du présent Contrat l'expression kVA sera utilisée comme unité de mesure de la puissance électrique apparente nécessaire à l'alimentation en électricité du Point de Livraison du Client.

kWh : kilowattheure : correspond à 1.000 wattheures. Pour les besoins du présent Contrat l'expression kWh sera utilisée pour mesurer soit la valeur calorifique de

l'énergie consommée par le Client à partir de l'alimentation en électricité fournie par Eni pour le Point de Livraison objet du Contrat.

Ouvrages de Raccordement : ensemble des ouvrages assurant le raccordement entre l'installation intérieure du Client (commençant au Point de Livraison) et le Réseau Public de Distribution.

Point de Livraison (PDL) : point où le GRD livre l'électricité au Client en application du contrat Distributeur - Fournisseur

Prix du Contrat : montant payé par le Client en fonction de l'offre à laquelle il souscrit tel que détaillé à l'article 6.2.

Puissance Souscrite : désigne la puissance maximale, à laquelle le Client souscrit pour un poste horo-saisonnier donné pour le Point de Livraison défini au Contrat (exprimée usuellement en kVA ou kW).

Quantité Livrée : volume d'énergie fourni au Client par le Fournisseur et mesuré par le GRD grâce au Comptage.

Réseau : désigne soit le Réseau Public de Transport (RPT) soit le réseau Public de Distribution (RPD).

Réseau Public de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution.

Réseau Public de Transport : défini par le décret 2005-172 du 22 février 2005, ensemble d'ouvrages à l'aide duquel le Gestionnaire du Réseau Public de Transport d'Electricité (RTE) réalise des prestations de transport d'électricité jusqu'au point de connexion avec le RPD.

Synthèse DGARD : Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension. Cette Synthèse reprend les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau pour le cas d'Enedis. Elle est annexée au Contrat. Si le GRD n'est pas Enedis, ce sont les conditions de distribution du GRD concerné qui s'appliqueront.

Tarif Réglementé : tarif réglementé de vente d'électricité fixé par le ministre chargé de l'énergie après avis de l'autorité de régulation tel qu'il figure dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur (notamment les articles L 337-4 à L 337-9 du Code de l'énergie).

TURPE : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité. Ce tarif inclut le prix de l'utilisation du réseau de transport et celle du réseau de distribution, tels que définis à l'article L341-1 et suivants du code de l'énergie.

Ils sont fixés par la Commission de Régulation de l'Energie et évoluent par les délibérations de cette dernière (publiées au Journal Officiel) conformément à un décret pris en Conseil d'Etat. Ces tarifs rémunèrent notamment l'activité de transport et de distribution, la régulation du réseau et son entretien.

Utilisateur : personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'accès au RPD ou au RPT ou d'un Contrat Unique au titre desquels un rattachement à un périmètre d'équilibre est exigé.

Utilisation : utilisations de l'électricité pour un usage résidentiel, pour un Point de Livraison donné établi à partir du numéro du ou des Compteurs du Point de Livraison et, éventuellement du Tarif Réglementé en vigueur au jour de l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente pour ce Point de Livraison ou, à défaut, du Tarif Réglementé applicable selon son utilisation à des fins de chauffage et/ou eau chaude et/ou cuisson. Ces éléments sont stipulés aux Conditions Particulières de Vente. L'Utilisation permet de déterminer le profil de consommation du Client.

2. Objet et dispositif contractuel

Le Contrat a pour objet principal de définir les conditions générales et particulières dans lesquelles Eni assurera la fourniture d'électricité auprès du Client, en vue de l'alimentation du Point de Livraison du Client, indiqué dans les Conditions Particulières de Vente, en basse tension sous une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France Métropolitaine et hors Corse et les obligations du Client à l'égard d'Eni. De ce fait, les présentes Conditions Générales seront complétées par les Conditions Particulières de Vente.

Il a également pour objet de préciser les conditions d'accès et d'utilisation, par le Client, du Réseau Public de Distribution (RPD). Le tout forme le Contrat Unique signé par le Client, étant précisé qu'en le signant le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution en ce qui concerne son accès et son utilisation du Réseau.

Ceci est possible par le mandat confié par le Gestionnaire du RPD et accepté par Eni, relatif aux obligations de ce premier à l'égard du Client et vice-versa.

Les Dispositions Générales Relatives à l'Accès et à l'Utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension contenant les obligations liant le GRD et le Fournisseur sont annexées au présent Contrat sous la forme d'une synthèse et peuvent être consultées sur le site du GRD concerné, et s'agissant d'Enedis, sur l'adresse : <http://www.enedis.fr/particulier-votre-contrat>.

3. - Conditions de la fourniture d'électricité et durée du Contrat

3.1 - Conditions pour la Fourniture d'électricité

Afin de permettre à Eni de fournir de l'électricité au Client, celui-ci doit avoir procédé :

- au raccordement préalable au Réseau Public de Distribution du Point de Livraison

que le Client souhaite faire approvisionner par Eni ;

- pour un site raccordé au Réseau Public de Distribution, à l'acceptation des du Contrat dans les conditions de l'article 4 ;

- au respect de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, en particulier en termes de sécurité et de maintenance tels que rappelés dans la Synthèse DGARD.

Le début de fourniture n'est possible qu'en l'absence d'exercice du droit de rétractation par le Client ou avant la fin de ce délai, lorsque le Client demande une fourniture immédiate. Les modalités pour l'exercice du droit de rétractation sont prévues à l'article 3.4 des présentes Conditions Générales de Vente. Lors de la mise en service d'un PDL, Eni peut être amenée à demander au Client la remise de tout document lui permettant d'établir la faisabilité de la Fourniture d'électricité.

Si l'une ou toutes ces conditions ne sont pas réunies Eni sera dans l'impossibilité de débiter la fourniture d'électricité.

3.2 - Délai prévisionnel de fourniture

Considérant le délai de rétractation prévu à l'article 3.4, et le calendrier prévisionnel du Gestionnaire du RPD, le délai prévisionnel de fourniture ne pourra pas dépasser le délai de 21 jours. Le Client a la possibilité de demander une fourniture dans un délai plus court (inférieur à 5 jours). Le Client est informé de la facturation, dans ce cas, d'un complément de prix par le GRD et de sa refacturation par le fournisseur au Client.

3.3 - Durée du Contrat

La durée du Contrat est celle prévue dans l'offre choisie par le Client dans les Conditions Particulières de Vente.

Cette durée suppose un engagement contractuel de la part d'Eni. Le Client peut mettre fin au Contrat à tout moment. Elle constitue la première période contractuelle.

En cas de première souscription, le Contrat entre en vigueur à compter du jour de sa signature.

En cas de changement d'offre, le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par le Client.

Au-delà de la première période contractuelle, sauf dénonciation par l'une des Parties, le Contrat est renouvelé dans les conditions fixées dans les CPV.

En cas de modification des conditions contractuelles, Eni les adressera au Client trente (30) jours avant la date d'application envisagée dans les conditions définies à l'article 12 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client est informé que la modification par Eni des conditions contractuelles fait naître à son profit un droit de résiliation pendant une période de 3 mois à compter de la date à laquelle il reçoit la notification par Eni du changement de ces conditions.

3.4 - Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour se rétracter de ce Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client est informé que pour exercer son droit de rétractation il a la possibilité de remplir et d'adresser à Eni le bon de rétractation joint à son bulletin de souscription. Il a également la possibilité de télécharger un bon de rétractation sur le site web d'Eni <http://fr.eni.com/contact> et de l'adresser à Eni par voie électronique ou de l'imprimer et de l'envoyer par voie postale à l'adresse Eni - service activation - TSA 70221 - 35 507 VITRE CEDEX. Le Client peut aussi compléter le formulaire prévu à cet effet sur le site <http://fr.eni.com/contact>. Le Client peut également exercer son droit de rétractation par lettre en y faisant figurer la référence en haut du Contrat ainsi que le souhait d'exercer son droit de rétractation ; dans ce dernier cas le courrier peut être adressé à Eni par courrier simple ou par recommandé avec avis de réception à l'adresse ci-dessus, au choix du Client.

Le Client est informé que s'il demandait à Eni à bénéficier d'une Fourniture d'électricité avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, il dispose toujours du droit à faire annuler le contrat pendant ce délai de 14 jours. Dans ce cas, si des volumes d'électricité ont été consommés le Client devra payer à Eni le prix de ces volumes.

4. Obligations des Parties

4.1 - Obligations d'Eni afférentes à l'Accès au Réseau

Les Conditions d'accès et d'utilisation du réseau sont fixées dans la Synthèse DGARD. Le Gestionnaire du Réseau de Distribution est tenu aux obligations relatives aux conditions d'acheminement de l'électricité et à la qualité de celle-ci ainsi qu'à l'exécution des prestations commandées par le Client.

Dans l'éventualité d'une réclamation du Client liée à l'activité du Gestionnaire du Réseau de Distribution, Eni communiquera tous les éléments dont elle a connaissance et qui seraient nécessaires à une bonne administration du litige, conformément aux lois et règlements en vigueur.

4.2 - Accès au réseau

Les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation, dont une synthèse est jointe au présent Contrat, sont fixées par le GRD. L'acceptation du « Contrat de Fourniture d'électricité » vaut acceptation par le client de la Synthèse DGARD, ce que le Client reconnaît expressément. Le Client est informé qu'Eni a été mandatée par le GRD pour représenter, recevoir et répondre à toute demande du Client concernant l'accès au réseau de distribution d'électricité et à recueillir certaines demandes de prestations spécifiques du Client. Par conséquent, Eni recueille, en vue de leur transmission au GRD, toute demande de prestations spécifiques du Client figurant dans le Catalogue des Prestations en vigueur à la date de la demande. Eni facture sans surcoût et recouvre auprès du Client toutes sommes résultant des prestations réalisées par le GRD conformément au prix figurant dans le Catalogue des Prestations (ce

document est accessible sur le site Internet du GRD ou d'Eni et sur simple demande au numéro de téléphone du Service Client Eni).

4.3 - Obligations du Client afférentes à l'accès et l'utilisation du Réseau

Le Client reconnaît qu'il devra permettre au GRD d'accéder aux Ouvrages de Raccordement et en particulier au Compteur. Le Client devra coopérer avec le GRD pour toute question relative à la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

4.4 - Transfert de Propriété et de risques

Le transfert de propriété et des risques liés à l'électricité a lieu après le passage de l'électricité au Point de Livraison du Client.

5. - Utilisations

5.1 - Mention de l'Utilisation

Le « Contrat de Fourniture d'électricité » précise l'Utilisation de l'électricité faite par le Client ce qui permet de déterminer la consommation prévisionnelle d'électricité. Les quantités d'électricité acheminées sont mesurées conformément à la Synthèse DGARD.

Le Client est informé qu'Eni peut obtenir auprès du GRD l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation ainsi que l'historique de sa consommation.

5.2 - Modification de l'Utilisation

Le Client communique immédiatement à Eni toute modification de son Utilisation.

5.3 - Rappel des principales obligations légales du Client sur son installation intérieure
Conformément à l'article L.224-7 5° du Code de la consommation, il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière d'installations intérieures.

Les dispositions relatives à la sécurité des installations électriques dans le bâtiment neuf sont inscrites dans le décret n° 2015-1783 du 28 décembre 2015 relatif à la partie réglementaire du livre 1er du code de l'urbanisme et à la modernisation du contenu du plan local d'urbanisme, qui impose aux installations électriques des bâtiments neufs la conformité aux normes NFC 14-100 et NFC 15-100 en vigueur au moment de leur construction.

Pour les installations nouvelles ou entièrement rénovées, préalablement à la mise sous tension par un distributeur d'électricité, l'installation doit faire l'objet d'une attestation de conformité aux prescriptions de sécurité imposées par les règlements en vigueur. Cette obligation a été introduite par le décret du 14 Décembre 1972 (l'extension aux installations rénovées a été introduite par le décret n°2001-222 du 6 mars 2001). Cette attestation de conformité, établie et signée par l'auteur des travaux, doit être visée par un organisme agréé.

L'habitat existant est soumis, si elles existent, aux réglementations en vigueur lors de sa construction. Sa mise en conformité aux règlements de construction actuels est difficilement envisageable, compte tenu des incidences techniques et financières. Dans ce contexte, la circulaire du 13 décembre 1982 formule un ensemble de recommandations, pour la prise en compte de la sécurité lors de travaux de réhabilitation ou d'amélioration de l'habitat existant.

Il est précisé que les installations intérieures du Client sont réalisées et entretenues sous sa seule responsabilité.

5.4 Puissance Souscrite

Sur la base des informations transmises par le Client au sujet de ses besoins, Eni conseillera le Client, lors de la conclusion du Contrat sur la Puissance Souscrite s'y adaptant. Cette Puissance Souscrite apparaîtra dans les Conditions Particulières de vente. Le Client peut ensuite contacter Eni afin de s'assurer de l'adaptation de la Puissance Souscrite à ses besoins qui ont pu évoluer. La réponse apportée à cette consultation par Eni est gratuite.

Le Client peut demander à Eni d'intervenir auprès du GRD en vue d'une modification de sa Puissance Souscrite à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant apparaît dans le Catalogue des Prestations du GRD. Le montant peut également être communiqué par Eni. La modification de la Puissance Souscrite à la demande du Client sera effectuée conformément aux stipulations de la Synthèse DGARD. Les frais seront facturés au Client par Eni sans surcoût. Par ailleurs, le Client est informé que la modification de la Puissance Souscrite dans un délai de moins d'un an à compter de la dernière modification donne lieu à la facturation de frais supplémentaires par le GRD qu'Eni sera amenée également à facturer au Client en complément des frais ci-dessus.

6. Compréhension du prix

6.1 - Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que le présent Contrat est un contrat dont le Prix n'est pas réglementé.

6.2 - Le Prix du Contrat

Le Prix du Contrat correspond au :

- prix de l'abonnement exprimé en €/mois qui évoluera conformément à l'article 6.3 ;
- prix de la Fourniture d'électricité exprimé en €/kWh qui évoluera conformément à l'article 6.3.

Ces prix sont établis à partir de l'Utilisation faite par le Client de son Point de Livraison et de la Puissance Souscrite qu'il choisit. Le Prix tient également compte du type de comptage, c'est-à-dire simple ou Heures Pleines- Heures Creuses (HP-HC). Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées dans les factures et sont fixés par le GRD en fonction des contraintes du Réseau qu'il gère.

Le Prix du Contrat pourra inclure celui de toute prestation fournie à partir du Catalogue des Prestations du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution. Ainsi par exemple,

toute modification de la Puissance Souscrite comporte la facturation des frais apparaissant dans ledit Catalogue, frais que le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution facturera à Eni.

Le cas échéant, le Prix du Contrat inclut également les prestations contractualisées par le Client ou commandées en cours d'exécution du Contrat à Eni. Ces prix sont disponibles sur la grille annexée aux Conditions Générales des Services d'Eni.

La grille tarifaire en vigueur au jour de signature du Contrat pour un Point de Livraison est jointe au Contrat et communiquée sur tout support écrit jugé adéquat par Eni, préalablement à la signature du Contrat par le Client. Les Prix y sont exprimés en HT et en TTC. Le Client peut également consulter cette grille tarifaire sur l'adresse <http://freni.com/contact>. La grille tarifaire est susceptible d'évolution.

Lorsque l'offre choisie par le Client comporte un prix fixe, celui est considéré comme ferme pendant toute la durée du Contrat.

6.3 - Évolution du Prix du Contrat

Outre les évolutions prévues dans les Conditions Particulières de Vente, Eni pourra appliquer au Prix du Contrat toute évolution économique qui résulte du respect des obligations légales et réglementaires. Par exemple, en cas d'évolution des tarifs d'accès et d'utilisation des Réseaux ou d'évolution des Tarifs Réglementés de Vente d'Électricité, ou encore en cas d'augmentation des obligations en matière d'économies d'énergie, les Prix du Contrat, indiqués dans la grille tarifaire adressée au Client, sont susceptibles d'évolution qui s'appliquera de plein droit à tous les Contrats y compris ceux en cours d'exécution. Les évolutions des Tarifs d'accès et d'utilisation du Réseau et celles des Tarifs Réglementés de Vente d'Électricité sont publiées au Journal Officiel. La modification du Prix, au cours d'une période de facturation considérée, s'appliquera alors prorata temporis et sera prise en compte par Eni sur la facture postérieurement à la publication de la variation du Tarif Réglementé au Journal Officiel.

La grille tarifaire mise à jour est disponible sur simple demande auprès du Service Client Eni ou à l'adresse <http://freni.com/>.

6.4 - Suppression des Tarifs Réglementés

Pour les offres indexées sur le Tarif Réglementé de Vente, en cas de suppression du Tarif Réglementé servant d'indice contractuellement ou de modification de structure dudit Tarif Réglementé, le Prix du Contrat évoluera suivant un indice du marché de l'électricité et Eni pourra en outre appliquer au prix et/ou à l'abonnement les évolutions réglementaires et tarifaires entrant en vigueur postérieurement à la disparition du tarif concerné. Eni informera le Client conformément à l'article 3.3. Le Client pourra alors résilier son Contrat dans les conditions de l'article 13.

Pour les offres à prix fixe révisable, en cas de disparition de l'indice variable servant à la révision du prix, le prix cessera alors d'être variable et restera figé à la valeur qu'il avait à la date de disparition de l'indice. Eni pourra appliquer à l'abonnement les évolutions tarifaires résultant d'évolutions légales et réglementaires et entrant en vigueur postérieurement à la disparition du tarif concerné.

L'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

6.5 - Taxes et contributions

Les taxes applicables au Prix visé à l'article 6.2 sont toutes les taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur et, notamment, à la date de souscription du Client, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CSPE (contribution au service public de l'électricité) la CTA (contribution au tarif acheminement) et les TCFE (taxes sur la Consommation Finale d'Électricité). Tout ajout, retrait, modification de ces taxes ou de leur taux imposés par la loi ou les règlements seront appliqués automatiquement aux Contrats.

7. Conditions de facturation et de paiement

7.1 - Choix du Client

Le Client choisit ses échéances de facturation et de paiement : soit la mensualisation avec facture de régularisation annuelle, soit la facturation tous les deux mois (dite « bimestrielle ») avec facture de régularisation semestrielle.

7.2 - Auto-relevé lors du changement de Fournisseur

Le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution calcule un index estimé à la date du changement de Fournisseur. Il le communique à votre ancien Fournisseur et à Eni. Votre ancien Fournisseur établit une facture de clôture sur la base de l'index estimé par le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution. Eni utilise cet index en début de fourniture pour connaître la consommation du Client et pour pouvoir établir ses factures. Afin de fiabiliser l'index calculé par le Gestionnaire de Réseau, le Client a la possibilité de fournir à Eni un index auto-relevé (relevé par le Client lui-même) de son compteur soit lors de la souscription du Contrat soit lors de l'appel de confirmation. Eni ne recevra aucun index auto-relevé pour changement de Fournisseur après l'envoi du courrier de confirmation au Client. Eni transmettra l'index auto-relevé par le Client au Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant au Client de disposer d'une facture de clôture correspondant à la réalité de son compteur. Dans le cas où l'index auto-relevé par le Client est incohérent avec son historique de consommation, l'index auto-relevé ne sera pas pris en compte par le Gestionnaire de Réseau et le changement de Fournisseur s'effectuera sur un index calculé à partir de son historique de consommation.

7.3 - Auto-relevé pendant la vie du Contrat

Pendant la vie du Contrat, le Client a la possibilité de communiquer son auto-relevé à Eni avant l'édition de sa facture, afin que celle-ci soit établie au plus près de sa consommation. Afin que la facture de régularisation (annuelle pour les Clients en mensualisation, semestrielle pour les Clients bimestriels) soit également établie au plus près de sa consommation, le Client a la possibilité de communiquer son auto-

relevé sur le serveur vocal interactif du Gestionnaire de Réseau. Eni prévient le Client du moment où cet auto-relevé peut être fait.

Le Client peut également connaître la date de l'édition de sa prochaine facture sur sa dernière facture, afin de lui permettre de communiquer son auto-relevé de façon utile.

7.4 - Mensualisation

Dans le cas où le Client choisit la mensualisation avec facture de régularisation annuelle, Eni établira un échéancier de paiements mensuels par onzième d'année contractuelle sur la base de la consommation annuelle de référence communiquée par le GRD et à partir de l'Utilisation du Client.

Eni pourra interrompre le premier échéancier par une facture de régularisation émise dans les conditions de l'article 7.6 des présentes Conditions Générales de Vente, pour tenir compte du calendrier de relevé prévisionnel du GRD pour le Point de Livraison. Eni communiquera ensuite au Client un nouvel échéancier.

Eni pourra également réviser le montant des mensualités prélevées à la suite d'un relevé du GRD afin que l'échéancier tienne compte au mieux de la consommation réelle du Client ou à la suite d'un auto-relevé transmis par le Client. Le paiement sera effectué par prélèvement automatique. Les dates de prélèvement sont précisées sur l'échéancier adressé au Client en début de Contrat ou suite à une facture de régularisation.

7.5 - Facturation bimestrielle

Dans le cas où le Client choisit la facturation bimestrielle, Eni établira une facture tous les deux (2) mois sur la base des quantités relevées ou, à défaut, sur la base d'une consommation estimée à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Distributeur ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même niveau de prix et du profil de consommation du Client déterminés à partir de l'Utilisation du Client. Le Client a également la possibilité de communiquer à Eni son auto-relevé avant l'édition de la facture. Eni prévient le Client du moment où cet auto-relevé peut être fait. Une facture de régularisation sera ainsi émise dans les conditions de l'article 7.6 des présentes Conditions Générales de Vente.

7.6 - Facturation de régularisation

Une facture de régularisation sera émise par Eni à partir du relevé établi par le GRD et ce au minimum une fois tous les douze (12) mois, afin de prendre en compte la Quantité réellement Livrée au Client.

Les relevés permettant la facture de régularisation sont établis par le GRD i) à la suite du relevé fait par lui au vu du compteur du Client ; ii) à la suite de l'auto-relevé transmis par le Client s'il considère qu'il peut le prendre en compte ; iii) s'il n'a pu avoir accès au compteur du Client ou s'il a rejeté son auto-relevé, le GRD établit l'index par l'estimation qu'il fait de la consommation. Eni ne pourra être tenue responsable d'une facture ne correspondant pas à l'auto-relevé établi par le Client dans le cas où le GRD rejette l'auto-relevé.

7.7 - Modes de paiement

Toutes les factures sont payables, nettes et sans escompte, au plus tard le quinzième jour à compter de la date de leur émission. Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique, par chèque, en espèces par le biais du mandat facture ou par toute solution alternative proposée par Eni, par virement bancaire sur le compte d'Eni, par carte bancaire.

7.8 - Conditions de règlement

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire Eni a été crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Il est rappelé qu'en cas de pluralité de titulaires du Contrat, ils sont tous solidairement responsables du règlement de la facture.

7.9 - Pénalités

7.9.1 En cas de retard de paiement par rapport à l'échéance prévue dans la facture et sans préjudice des mesures décrites à la clause 9, Eni sera en droit de réclamer au Client des intérêts de retard dont le taux est fixé à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés par jour de retard à compter de la date de l'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

7.9.2 Si la facture fait apparaître un trop perçu supérieur ou égal à vingt-cinq euros (25€), Eni effectuera le remboursement au Client dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, tel que prévu par la loi. En cas de retard d'Eni dans le remboursement à l'échéance définie, le Client sera en droit de réclamer à Eni des intérêts de retard équivalant à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés par jour de retard à compter de la date d'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

7.9.3 Mise en recouvrement

En cas de non-paiement à l'échéance prévue, Eni mettra les sommes dues en procédure de recouvrement en conséquence de quoi Eni sera en droit de refacturer au Client les frais techniques associés à cette procédure, tels qu'ils résultent du Catalogue des Prestations du GRD.

7.10 - Réclamations - Contestation de la facture

Toute réclamation ou question concernant une facture doit être adressée à Eni dans un délai de six (6) mois après la date d'exigibilité de cette facture. Il est toutefois précisé que toute contestation de la facture pourra être soulevée par le Client conformément au délai légal de prescription (cinq (5) ans).

Le Client transmet à Eni tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite

réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus.

Eni répondra dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client.

8. – Réduction – Suspension de la fourniture

8.1 – A l'initiative d'Eni

Sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, la fourniture pourra être réduite ou interrompue par Eni dans les cas ci-après :

- en cas de non-paiement d'une facture dans les conditions fixées à l'article 7, le Fournisseur peut demander au GRD la réduction-suspension de la fourniture d'électricité après un courrier resté infructueux pendant un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception par le Client. A défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut demander au GRD de suspendre ou de réduire la fourniture d'électricité, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours à compter de sa réception par le Client.
- en cas de fausse déclaration du Client lors de l'acceptation du Contrat,
- en cas d'utilisation frauduleuse du compteur par le Client,
- ou en cas d'inexécution, ou de manquement grave à l'une des stipulations du présent Contrat.

Dans ces hypothèses, les frais engendrés par la réduction-suspension de la fourniture d'électricité, c'est-à-dire les frais de coupure et les frais de rétablissement suite à coupure pour impayé, et en cas de fraude constatée par le GRD, les frais liés au déplacement d'un agent assermenté, les frais de remise en état de l'installation ou les autres frais facturés le cas échéant par le GRD seront supportés par le Client, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

8.2 – A l'initiative du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution

Le Gestionnaire du Réseau pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en électricité du Point de Livraison mentionné dans les CPV dans les cas visés à la Synthèse DGARD.

La suspension de l'exécution du Contrat se prolongera tant que le fait générateur qui en est à l'origine n'aura pas pris fin. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Gestionnaire du Réseau. Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

9. – Dispositions pour les clients en situation de précarité

9.1 – Chèque énergie

Le chèque énergie est une aide au paiement des factures d'énergie du logement. Il est établi à votre nom. Il est attribué au regard de vos ressources et de la composition de votre foyer. Pour bénéficier du chèque énergie il est indispensable de déposer sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux, même en cas de revenus faibles ou nuls. Vous n'avez pas d'autres démarches à faire pour ensuite recevoir le chèque énergie. Pour payer vos factures d'électricité ou de gaz vous avez deux possibilités : i) vous envoyez votre chèque énergie à Eni, accompagné d'une copie d'une facture, d'un échéancier, etc. qui fait apparaître vos références client chez Eni ou alors ii) vous pouvez utiliser votre chèque énergie en ligne sur chequenergie.gouv.fr. Vous pourrez à cette occasion demander que le montant de votre chèque soit automatiquement déduit de votre facture pour les années à venir. Le chèque énergie n'est pas un chèque bancaire et vous ne pourrez pas l'encaisser auprès d'une banque.

9.2 – Difficultés de paiement

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Conformément aux dispositions de cet article et des décrets en vigueur, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la Fourniture d'électricité dans son logement. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès des services sociaux, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, Eni peut procéder à la suspension de la Fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier. Conformément aux textes en vigueur, pendant la période hivernale (du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante) Eni ne peut pas procéder à des suspensions d'électricité en cas de non-paiement des factures pour les Clients bénéficiant, ou ayant bénéficié au cours des douze (12) derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement au titre de l'électricité.

9.3 – Dispositions communes

Si le Client est bénéficiaire du chèque énergie ou, s'il a reçu une aide des services sociaux (FSL) pour régler sa facture auprès d'Eni ou si sa situation relève d'une convention signée en application de l'article 6-3 de la loi 90-449 du 31 mai 1990 modifié, le délai supplémentaire mentionné à l'article 9.2 est porté à trente (30) jours.

10. Responsabilité

Conformément à la réglementation en vigueur, Eni et le Gestionnaire du Réseau de Distribution conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

Chaque Partie est responsable des dommages directs, à l'exclusion donc des

dommages indirects, résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations lui incombant au titre du Contrat dans les limites ci-après.

10.1 – Responsabilité d'Eni à l'égard du Client

Eni a la responsabilité de fournir de l'électricité au Client dans le respect des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client peut adresser toute réclamation à l'encontre d'Eni conformément aux stipulations de l'article 15.

10.2 – Responsabilité du Client à l'égard d'Eni

Le Client est responsable, notamment, du paiement de ses factures, de la manipulation des dispositifs de Comptage, de l'exactitude des données transmises lors de l'auto-relevé et garantit Eni de son respect de la réglementation en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité. Le Client déclare avoir pris toutes les mesures nécessaires quant à la sécurité de ses installations intérieures et de ses équipements d'utilisation de l'électricité, conformément à l'article 5.3 des présentes Conditions Générales.

10.3 – Responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution à l'égard du Client

Le Gestionnaire du Réseau est responsable, notamment, des dispositifs de mesure (sauf en cas de manipulation par le Client de ces dispositifs), de la qualité et de la continuité de l'alimentation en électricité et permettre un accès et une utilisation du Réseau Public de Distribution non discriminatoires.

A ce titre, le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du Gestionnaire du Réseau ainsi que pour tous les engagements pris par lui dans la Synthèse DGARD s'agissant d'Enedis, en annexe ou des conditions de distribution propres aux autres GRD. Pour les réclamations voir article 14.

10.4 – Responsabilité du Client à l'égard du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution

Le Client est responsable du respect de ses obligations dans le cadre de la synthèse DGARD s'agissant d'Enedis, en annexe ou des conditions de distribution propres aux autres GRD.

10.5 – Responsabilité du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution à l'égard du Fournisseur

Le Gestionnaire du Réseau est responsable à l'égard d'Eni de l'exécution des obligations mises à sa charge dans le contrat Distributeur – Fournisseur. Il est également responsable du préjudice subi par Eni à la suite du non-respect de ses obligations à l'égard du Client.

11. – Force majeure et circonstances assimilées

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables dus à des cas de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code Civil.

En cas de force majeure, les obligations des Parties sont suspendues, à l'exception de l'obligation de payer les sommes échues avant la survenance dudit cas de force majeure. Si un cas de force majeure se poursuit pendant une durée supérieure à un (1) mois, chaque Partie sera en droit de résilier le Contrat, et ce sans préjudice des stipulations de l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente.

12. – Révision – Stabilité

Les conditions contractuelles pourront être révisées notamment à chaque échéance du Contrat.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, et notamment son article L.224-10, tout projet de modification par Eni des présentes conditions contractuelles sera communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, un (1) mois avant la date d'application envisagée. Le Client disposera alors de la faculté de résilier le Contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de sa réception, à l'exception toutefois d'une modification imposée par la loi ou les règlements.

13. Résiliation

13.1 – Résiliation anticipée par le Client

Le Client pourra résilier le présent Contrat par lettre simple à tout moment au cours de la période contractuelle.

La résiliation pourra donner lieu à la facturation de frais supportés par le Fournisseur. Ces frais correspondront, conformément à l'article L.224-15 du Code de la consommation, « aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun autre frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de Fournisseur ».

En cas de changement de Fournisseur, la résiliation du présent Contrat interviendra de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau « Contrat de Fourniture d'électricité ». Dans les autres cas, tel que le déménagement, le Client pourra résilier le présent Contrat au cours de la période contractuelle. Conformément aux dispositions de l'article L.224-14 du Code de la consommation, la résiliation interviendra à la date précisée par courrier par le Client et au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de ladite lettre. Au terme de la Période de Fourniture, le Client recevra une facture de clôture de la part d'Eni.

13.2 – Résiliation pour faute

En cas de manquement par les Parties à l'une quelconque des obligations du Contrat, celui-ci sera résilié de plein droit :

• par Eni deux (2) mois après l'envoi d'une mise en demeure contenant indication de l'intention d'user du bénéfice de la présente clause, restée infructueuse, par lettre recommandée avec avis de réception.

• par Eni, dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 8

• par le Client conformément aux stipulations de l'article 13.1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Cette résiliation interviendra aux torts et griefs de la Partie défaillante et sans préjudice de tous autres dommages et intérêts auxquels l'autre Partie pourrait prétendre.

14. - Réclamations / Droit applicable

14.1 - Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

14.2 - Réclamations

Le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client.

Ce service met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation. Les coordonnées du Service Client d'Eni sont les suivantes :

Eni Service Client - TSA 30207 - 35507 VITRE CEDEX

14.3 - Information

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par le Ministère de l'Economie et des Finances à l'adresse suivante : http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/gaz_electricite_2014.pdf ou sur le site internet mis en place par le Médiateur National de l'Energie et la Commission de Régulation de l'Energie : www.energie-info.fr.

14.4 - Modes de règlement amiable

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir entre elles à propos de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat.

14.5 - Service Consommateurs

En cas d'absence de réponse dans un délai de 30 jours ou de réponse insatisfaisante de la part du Service Client, le Client dispose également de la possibilité de faire appel au service Consommateurs d'Eni pour trouver une solution à sa réclamation. Les coordonnées du Service Consommateur d'Eni sont les suivantes : Eni Service Consommateurs TSA 60220 - 35507 VITRE CEDEX

14.6 - Médiateur de l'Energie

Dès lors qu'un litige n'a pu trouver de solution dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation du Client par Eni, le Client dispose d'un délai de deux (2) mois supplémentaires, pour saisir le Médiateur National de l'Energie. La saisine qui est facultative et gratuite, comporte tous les éléments utiles à son examen. Le Médiateur National de l'Energie formule sur le litige dont il a été saisi une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'accusé réception de la saisine. Ses coordonnées sont disponibles à tout moment auprès d'Eni et accessibles sur le site internet <http://www.energie-mediateur.fr>.

14.7 - Modes judiciaires de règlement des litiges

Au cas où un litige né entre le Client et Eni n'aurait pu être résolu par un mode de règlement amiable, les parties peuvent saisir les juridictions nationales compétentes.

15. - Divers

15.1 - Intégralité

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des Parties.

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

15.2 - Confidentialité et protection des données personnelles

Eni, en qualité de responsable de traitement, collecte et traite vos données à caractère personnel (les « Données ») conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « Règlement »).

Les Données sont utilisées à des fins de respect des lois et règlements, d'exécution du contrat ainsi qu'à des fins de communication et de prospection commerciales, le cas échéant avec le consentement de la personne concernée ou en conformité avec les intérêts légitimes d'Eni. Les Données collectées conditionnent la conclusion et l'exécution du contrat.

Eni donne accès à vos Données à ses services internes, à des sous-traitants ou des partenaires, aux établissements financiers, aux gestionnaires de réseau de distribution et aux tiers autorisés en vertu de dispositions légales ou réglementaires. Certaines Données pourront être transférées hors de l'Union Européenne dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité de ses Données et également d'un droit à la limitation du traitement de ses Données. Le client peut retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement, et ce sans porter atteinte à la licéité du

traitement, fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Ces droits peuvent être exercés par courrier électronique à l'adresse privacy@fr.eni.com. Les Données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités ci-dessus mentionnées sans préjudice du respect d'autres obligations légales et réglementaires en vigueur.

Le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données pour toutes questions relatives au traitement de ses Données, y compris les réclamations, à l'adresse privacy@fr.eni.com. Par ailleurs le client a la possibilité de faire ses réclamations auprès de la CNIL.

La politique de confidentialité d'ENI concernant la protection de la vie privée des clients est accessible à l'adresse suivante <https://fr.eni.com/particuliers/politique-de-confidentialite>

15.3 - Démarchage commercial

Le Client est informé qu'il peut faire apparaître sur son bulletin de souscription son souhait de ne pas être contacté par Eni pour des démarchages commerciaux. Le Client est informé qu'il dispose également de la faculté de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

15.4 - Communication entre les Parties et convention de preuve

Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation d'une signature électronique pour conclure le Contrat, celle-ci aura la même force probante qu'une signature manuscrite. Par ailleurs, tous documents, toutes les notifications et/ou communications requises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du Contrat, pourront se faire soit par écrit manuscrit soit par des moyens électroniques adressés au destinataire et à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières de Vente.

Les Parties conviennent que tous les documents et leur contenu : données, informations, fichiers et tout autre élément échangés entre elles, constitueront des preuves recevables, valides, et ayant la force probante d'un acte sous seing privé quel que soit le support utilisé, électronique, numérique ou manuscrit.

Par conséquent, les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des documents échangés ou établis entre elles sous format électronique.

Le Client s'engage à informer Eni en cas de modification de son adresse électronique.

16. - Documents contractuels

Le Contrat est constitué des documents suivants :

- (i) Le « Contrat de Fourniture d'Electricité (Conditions Particulières de Vente),
- (ii) Les présentes Conditions Générales de Vente,
- (iii) La grille tarifaire,
- (iv) Le cas échéant : les Conditions Générales de Services Associés d'Eni.

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels, les documents ayant le numéro d'ordre (ci-dessus) le plus élevé prévaudront.

En cas de contradictions entre deux documents de même rang, le plus récent prévaudra.

Le tout est complété par les conditions de distribution du GRD et si Enedis est le GRD par les documents suivants :

soit l'Annexe 2 du GRD-F ou « DGARD-CU : Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD » version BT > 36 kVA disponibles auprès d'Eni et à l'adresse https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-FOR-CF_02E_Annexe_2.pdf, Annexe illustrée dans le présent Contrat par l'Annexe 2bis SYNTHÈSE BT : « synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD version BT », soit l'Annexe 3 du GRD-F ou « DGARD-CU : Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD » version BT ≤ 36 kVA disponible auprès d'Eni et sur l'adresse https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-FOR-CF_02E_Annexe_3.pdf, Annexe illustrée dans le présent Contrat par l'annexe 2bis SYNTHÈSE BT : synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD version BT. A chacune des Annexes 2 et 3 est associée une Annexe spécifique, intitulée « Principales clauses du modèle de cahier des charges applicables au Client ».

De manière générale, les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels s'interpréteront, en cas de doute, dans le sens le plus favorable au consommateur conformément à l'article L211.1 du Code de la consommation.

17. - Responsabilité Sociale d'Entreprise d'Eni - Modèle 231

L'ensemble des sociétés Eni et leurs partenaires sont soumis au code éthique élaboré par Eni (le « Code Ethique ») à partir d'un modèle corporatif de conduite appelé « Modèle 231 », en application du décret législatif n°231 du 8 juin 2001 relatif à la « Réglementation de la responsabilité administrative des personnes morales, des sociétés et des associations même sans personnalité morale », décret italien pris en conformité avec la Foreign Corrupt Practices Act des Etats Unis, la Bribery Act 2010 du Royaume Uni et la Convention de l'OCDE pour la lutte contre la corruption d'Officiers Publics et des Personnes privées dans les Transactions d'Affaires Internationales, ainsi que la Convention des Nations Unies contre la Corruption. De ce fait, le Client est informé qu'Eni combat toute forme de corruption de la part de ses Préposés ou de ses Clients conformément aux termes du Code Ethique lequel est disponible sur le site web d'Eni à l'adresse suivante : http://fr.eni.com/fileadmin/user_upload/pdf/Code_ethique_eni.pdf. Le Client aura, également, la possibilité de demander à Eni, à tout moment, une copie du Code Ethique en version papier.