

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE URBAN SOLAR ENERGY



## ÉLECTRICITÉ POUR LES CONSOMMATEURS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS RACCORDÉS EN BASE TENSION POUR UNE PUISSANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36KVA.

### Conditions générales applicables au 1<sup>er</sup> décembre 2020.

#### PRÉAMBULE :

Urban Solar Energy est la dénomination commerciale de NLG, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 100 000 euros immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro : 500 776 687. Le siège social d'Urban Solar Energy est 9 cours André Philip 69100 Villeurbanne.

Urban Solar Energy est un fournisseur d'électricité 100% renouvelable en accord avec les législations et réglementations en vigueur.

#### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

**Client :** désigne toute personne physique ou morale souscrivant à une offre inférieure ou égale à 36 kVA proposée par Urban Solar Energy sur le territoire métropolitain.

**Parties :** Il s'agit du client et de la société Urban Solar Energy.

**Contrat ou Contrat Unique (CU-S) :** désigne, au sens de l'article L224-8 du code de la consommation, le dispositif contractuel indissociable constitué des pièces suivantes :

- La grille tarifaire et leurs éventuels avenants
- Les présentes Conditions générales de vente
- Les Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution d'ENEDIS annexées à ce document

**Contrat Unique – Injection (CU-I) :** désigne le dispositif contractuel indissociable constitué des pièces suivantes :

- La grille tarifaire spécifique aux clients autoconsommateurs avec injection du surplus.
- Les présentes conditions générales de vente et notamment les articles spécifiques aux autoconsommateurs.
- Les Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution d'ENEDIS annexées à ce document

**Puissance souscrite :** Puissance maximale pouvant être appelée par le client. Celle-ci est exprimée en kVA.

**Puissance production :** Puissance maximale pouvant être atteinte par le générateur

raccordé en autoconsommation. Elle peut être supérieure à la puissance injectée sur le réseau.

**TPN :** Tarif de Première Nécessité : Certains consommateurs peuvent bénéficier pour leur résidence principale d'un tarif de première nécessité (ou tarif social) pour alléger le montant de leur facture d'électricité. Sous réserve d'éligibilité.

**Point(s) de Livraison ou PDL :** Partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du client.

**Abonnement :** élément du prix indépendant des quantités vendues.

**Capacité :** mécanisme permettant au gestionnaire du réseau de transport d'électricité de s'assurer que tous les fournisseurs disposent bien, aux périodes de tension du réseau, de la capacité à injecter sur leur périmètre d'équilibre, la puissance équivalente à celle soutirée. Ce mécanisme peut être facturé séparément au client ou être intégré à la part énergie.

**FSL :** Fond de Solidarité pour le Logement. Fond géré par le service social de la commune ou du département accordant des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés particulières pour le paiement de leur facture d'électricité.

**GRD :** Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le client est raccordé. Dans le cadre du présent contrat le GRD est la société ENEDIS. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.

**Catalogue des prestations :** Liste des prestations techniques d'ENEDIS publiées sur son site internet : [http://www.enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations) ou communiquées sur simple demande auprès du Service client du fournisseur. Dans le cadre du contrat Unique, les prestations sont demandées par le fournisseur à ENEDIS pour le compte du client et facturées, le cas échéant, par le fournisseur.

**Contrat GRD – F :** Contrat conclu au bénéfice du client entre le fournisseur et le Gestionnaire

du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation. Il intègre les CU-S et les CU-I.

**Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution :** Annexe du contrat GRD-F fixant les droits et obligations du client vis-à-vis d'ENEDIS.

**Commission de Régulation de l'Énergie, ou CRE :** Autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.

**Responsable d'équilibre :** Personne morale assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre.

**TURPE :** Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Tarif versé au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers.

#### ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'une énergie 100% renouvelable au client à son Point De Livraison (PDL). Il définira également les conditions d'accès au réseau public de distribution. Le client conserve néanmoins une relation contractuelle directe avec Enedis dans le cadre de cet accès et de l'utilisation du RPD (voir synthèse des DGARD <http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-FOR->)

#### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE L'OFFRE

Urban Solar Energy est un fournisseur d'électricité 100% renouvelable. Il souhaite développer et démocratiser la production d'une énergie propre, en milieu urbain et rapprocher les lieux de production des consommateurs.

Dans le cadre de ce contrat, la société Urban Solar Energy s'engage :

-À fournir l'énergie électrique active totale nécessaire à l'alimentation des installations du/des client(s) au(x) Point(s) De Livraison désignés aux conditions particulières

-À injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

correspondantes. L'origine renouvelable de cette électricité est garantie conformément à la réglementation en vigueur et pourra être de type : hydraulique, éolienne, photovoltaïque et/ou biomasse

-À proposer l'installation d'unité(s) de production Photovoltaïque permettant au client d'autoconsommer une partie de ces besoins en énergie

-A endosser ou à faire endosser la Responsabilité d'équilibre

### 3.1 Accès et utilisation du réseau de distribution

Le service public de l'électricité est organisé par les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux GRD (Gestionnaire de Réseau de Distribution). Le fournisseur s'engage à conclure un Contrat GRD-F avec le GRD au nom et pour le compte du client pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au(x) Point(s) De Livraison pour le(s) site(s) de consommation du client. Le fournisseur informe le client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier. Les Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) sont disponibles sur le site internet : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr). La Part Acheminement définie par le TURPE est prise en compte dans les prix de vente. Les autres prestations techniques facturées au fournisseur par le GRD sont refacturées au client suivant le Catalogue des prestations ENEDIS. Le fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du client auprès du GRD, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le client. La liste des prestations techniques et de leurs tarifs (réglementés par l'Etat), suivant le Catalogue des prestations, est disponible sur : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou sur simple demande.

### 3.2 : Responsabilité d'équilibre

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

### 3.3 : Mécanisme de capacité

Le fournisseur s'engage à respecter son obligation de capacité et peut décider de facturer ce mécanisme séparément. Dans ce cas, le coût à supporter par le client est calculé pour une année N de la manière suivante :

$P = 0,01 * C * E$  avec :

- P étant le prix à payer en euros par MWh d'énergie soutirée sur un poste horosaisonnier.

- C étant un coefficient défini et publié qui correspond au profil de consommation du client sur un poste horosaisonnier.

- E étant la moyenne arithmétique des enchères de capacité pour l'année N dont les résultats sont publiés à l'issue de plusieurs enchères ayant lieu durant l'année N-1.

### 3.3. Stockage Virtuel

Le stockage virtuel est un service qui permet à un producteur autoconsommateur de récupérer le surplus de production non autoconsommé et injecté sur le réseau. Ce surplus est récupéré à un moment où la production est nulle, prioritairement en heures creuses. Ce service est facturé sous la forme d'un abonnement mensuel fonction de la taille du générateur.

L'énergie injectée sur le RPD peut être associée à une garantie d'origine. La restitution de l'énergie au titre du stockage virtuel est associée à la même garantie d'origine à un prix tout inclus équivalent à la part énergie du tarif réglementé de vente de l'électricité en vigueur à date et publié au Journal Officiel. Un dédommagement sur l'énergie et la garantie d'origine peut être demandé par le client uniquement dans le cas où un reliquat de l'énergie injectée sur le RPD demeure et n'a pu être restitué au client à la date anniversaire de souscription de son contrat soit à minima un (1) an après l'adhésion du client au service de stockage virtuel. Dans ce cas, l'index du stockage virtuel est remis à zéro (0) kWh et le reliquat est indemnisé à la moitié de la moyenne annuelle des prix EPEX spot de l'année n-1 au titre de la valorisation par le fournisseur de l'énergie et de la garantie d'origine qui lui ont été cédés à titre gratuit au moment de l'injection sur le RPD. Ce procédé sera renouvelé tous les ans.

Ce processus ne peut être réalisé à un autre moment qu'à la date anniversaire de la souscription sauf si la propriété bénéficiant d'un abonnement au stockage virtuel est vendue. En cas de décès ou de résiliation, le surplus non restitué à date est non dédommagé.

## ARTICLE 4 : ADHÉSION, PRISE D'EFFET, DUREE

### 4.1 : Conclusion du contrat

Le contrat est dit conclu à la date de signature par le client des conditions particulières du bulletin d'adhésion ou d'acceptation lorsque le contrat est conclu par voie électronique.

### 4.2 : Prise d'effet

Pour un changement de fournisseur, la fourniture d'électricité (prise d'effet du contrat) commencera, sauf mention contraire prévue aux Conditions Particulières, dans un délai de deux (2) à vingt-et-un (21) jours à condition que le contrat soit signé et qu'il contienne toutes les informations requises et qu'il soit accompagné de tous les documents demandés et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par celui-ci de l'inscription du site dans le périmètre d'Urban Solar Energy. Pour une mise en service, la date d'activation sera celle souhaitée par le client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont de cinq (5) jours ouvrables et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service. Le coût éventuellement engendré par le déplacement du GRD sera refacturé au client.

### 4.3 : Durée

Le contrat présent est conclu sans période minimum d'engagement pour le client non professionnel. Le client non professionnel pourra résilier à tout moment sous réserve de respecter les conditions prévues à l'article 10. Pour un client professionnel, le contrat présent peut être conclu avec un engagement de 1, 2 ou 3 ans (selon les conditions particulières).

## ARTICLE 5 : CONDITIONS D'EXECUTIONS

La prise d'effet et l'exécution du présent contrat dépendent :

Du raccordement effectif et direct du ou des PDL du client au RPD (réseau public de distribution)

De la conformité de l'installation du client aux normes en vigueur

De l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution par Urban Solar Energy auprès d'ENEDIS via la signature et la mise en application d'un contrat GRD-F.

## ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION

En cas de souscription à distance, le client particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du contrat ou d'acceptation de l'offre, lorsque celle-ci est faite par voie électronique, pour exercer son droit de rétractation, et ce sans motifs. Lorsque le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le client particulier peut exercer ce droit auprès du fournisseur par courriel à cette adresse : [hortense@urbansolarenergy.fr](mailto:hortense@urbansolarenergy.fr) ou par courrier : à Urban Solar Energy – 9 cours André Philip – 69100 VILLEURBANNE en renvoyant le

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

formulaire standardisé de rétractation fourni par le fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, le cachet de la poste faisant foi. Le client peut demander à ce que l'exécution de son contrat débute avant la fin du délai de rétractation. Pour cela, il doit en faire la demande expresse au fournisseur. Cette demande est communiquée au fournisseur par tout moyen en cas de mise en service, sur papier ou sur support durable dans les autres cas. Le client qui exerce ce droit est redevable de l'énergie consommée et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique au fournisseur sa décision de se rétracter.

### ARTICLE 7 : PRIX

#### 7.1 : L'offre

Le client s'acquiesce des prestations réalisées par le fournisseur dans le cadre du présent contrat.

Le prix est libellé en (€) euros et est fixé par la grille tarifaire disponibles sur le site [urbansolarenergy.fr](http://urbansolarenergy.fr).

Il est constitué de deux parties :

Une partie fixe, appelée abonnement, en fonction de la puissance souscrite

Une partie variable, correspondant à la quantité d'énergie fournie.

#### 7.2 : Révision des prix

Le fournisseur a la possibilité de réviser ses prix deux (2) fois par an. La nouvelle grille tarifaire sera communiquée au client un (1) mois avant son application par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale. Indépendamment, les évolutions du TURPE (tarif réglementé fixé par les pouvoirs publics et publiés au Journal Officiel) seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par le GRD. Ces modifications seront applicables au contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au client au moins un mois avant la date d'application. Ce courrier informera le client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la réglementation en vigueur (art. L. 121-90 du Code de la consommation).

#### 7.3 Taxes, contributions, impôts et charges

Les tarifs applicables sont donnés Toutes Taxes Comprises (TTC). Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du client. Leur modification est répercutée immédiatement et intégralement. Ces charges comprennent notamment la TVA, les taxes locales (départementales et communales), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'acheminement). Les taxes et contributions sont dues y compris sur la partie

injectée sur le réseau puis restituée au titre du stockage virtuel.

### 7.4 Modifications réglementations

En cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou fiscales, Le fournisseur se réserve le droit de répercuter et facturer les nouvelles charges dont il serait redevable, en vertu de toute disposition impérative applicable à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'électricité, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique, à la lutte contre l'effet de serre ou à la maîtrise de la pointe électrique (marché de capacité).

### ARTICLE 8 : ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

#### 8.1 : Lien entre le GRD et le client

Il est porté à l'attention du client que malgré la signature du présent contrat, il reste en relation directe avec ENEDIS pour pouvoir accéder au réseau public de distribution. Ces conditions d'accès sont résumées en annexe (document : Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution)

#### 8.2 : Continuité et qualité de l'électricité

Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive du GRD. En cas de problème, le client peut contacter le fournisseur ou le GRD. Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la Synthèse des DGARD figurant en annexe. Le client s'engage à en prendre connaissance

#### 8.3 : Interventions techniques / Réclamations

Le GRD réalise les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du client. En particulier, il intervient directement auprès du client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage. Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique (ne concernant pas la facturation : panne réseau, défaillance du compteur...), le client est prié de contacter le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture. Les frais facturés par ENEDIS seront refacturés au client après que ce dernier en ait été informé préalablement.

Pour les réclamations d'ordre non technique, le Client peut contacter Urban Solar Energy par courrier (Urban Solar Energy – 9 cours André Philip – 69100 VILLEURBANNE) ou par courriel ([hortense@urbansolarenergy.fr](mailto:hortense@urbansolarenergy.fr))

#### 8.4 : Données de comptage

Le client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage au fournisseur, conformément aux dispositions

réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité.

Le client permet également l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une (1) fois par an

### 8.5 : Changement de puissance

Le fournisseur pourra, en fonction des consommations et des éléments fournis par le client, lui apporter le conseil dans le choix de la puissance souscrite ou à souscrire. En cas de demande expresse du client pour modifier sa puissance souscrite, cela pourra être réalisé à ses frais, par simple courriel ([hortense@urbansolarenergy.fr](mailto:hortense@urbansolarenergy.fr)) ou courrier. La responsabilité du fournisseur ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le client lorsque ce dernier a refusé de retenir la puissance proposée par le fournisseur.

### ARTICLE 9 : FACTURATION

#### 9.1 : modalité de facturation

Par défaut les factures seront communiquées au client par voie électronique, toutefois sur simple demande du client lors de la souscription, elles pourront être adressées par voie postale sur support papier.

Le client sera facturé par défaut mensuellement sur la base des éléments fournis par le GRD ou en fonction d'estimations de la quantité d'énergie électrique consommée par le client.

Il sera également possible par le client de procéder à l'auto-relève une (1) fois par an sous réserve :

-De la cohérence avec les données réelles transmises par le GRD

-Que les données soient transmises au fournisseur quinze (15) jours avant la date de la prochaine facture

-De la prise en compte de l'auto-relève par le GRD

L'auto-relève a pour but d'éviter les écarts trop importants entre estimation et consommation réelle. Toutefois en cas d'écart entre l'auto-relève et la relève réelle du GRD sur une période identique, les données du GRD feront foi. Le fournisseur s'engage à vérifier la teneur d'une éventuelle différence pour s'assurer que le client n'est pas lésé.

Chaque facture verra apparaître clairement :

-Les dates de la période concernée

-Le montant de l'abonnement souscrit

-Le montant des consommations estimées ou réellement consommées

-Les prestations et services divers

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

-Le montant des taxes lié à la réglementation en vigueur (CSPE, taxes locales, TVA)

### 9.2 Règlements – Paiements

Le client particulier sera facturé mensuellement. Cette facture fera l'objet d'un prélèvement mensuel à la date précisée sur la facture correspondant et à défaut dans un délai de cinq (5) jours. Ce dernier s'engage à respecter les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. Il aura au préalable complété, signé et envoyé l'autorisation correspondante auprès de son établissement bancaire.

Le client particulier, s'il en fait la demande à Urban Solar Energy a la possibilité de régler par chèque ou par espèce. Si le client règle par un moyen autre que le prélèvement mensuel, des frais administratifs supplémentaires seront facturés au client.

Le client pourra bénéficier s'il le souhaite d'une mensualisation de son règlement seulement si le mode de paiement utilisé est le prélèvement. Un échéancier sur dix (10) mois sera présenté et validé par le client lors de la mise en place faisant apparaître les dates de prélèvement et les montants. Les mensualités sont calculées sur la base de l'abonnement sur la période à venir et des consommations annuelles d'électricité en prenant en compte l'historique de la consommation annuelle du client. Annuellement, le client recevra une facture à la fin des dix (10) mois permettant d'ajuster les montants déjà facturés en fonction de la consommation réelle à partir du relevé du GRD sur la période concernée.

Le client professionnel peut mettre fin à la mensualisation en informant à tout moment le service client du fournisseur.

Le client est tenu de s'acquitter du montant intégral figurant sur la facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date d'émission

Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement par anticipation

### En cas de retard de paiement :

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total de la part du client, les sommes restant dues seront majorées de plein droit d'une pénalité de retard calculée sur le montant de la créance TTC égale pour le client particulier à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal sans que le montant de cette pénalité ne soit inférieur à 20 € TTC. Pour le client professionnel cette pénalité s'élève à trois (3) fois le taux d'intérêt légal à laquelle s'ajoute une indemnité au titre des frais de traitement engagés pour le retard de paiement ne pouvant être inférieure à quarante (40) euros. Ces pénalités sont

exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par le fournisseur.

### En cas de trop perçus :

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

En cas de résiliation du contrat si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, le fournisseur rembourse ce montant dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

### 9.3 : Tarification « produit de première nécessité » « TPN »

Les clients particuliers en situation de précarité dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par voie réglementaire peuvent bénéficier de la tarification spéciale "produit de première nécessité" consistant en une réduction forfaitaire basée sur l'offre contractuelle du fournisseur d'électricité pour la consommation d'électricité de leur résidence principale. La réduction forfaitaire varie en fonction de la puissance souscrite et du nombre d'unités de consommation présentes dans le foyer. Elle est valable pendant un an renouvelable sous condition de ressources. Les seuils de ressources sont disponibles sur le site [www.urbansolarenergy.fr](http://www.urbansolarenergy.fr) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou disponibles sur simple appel au 0800 333 123 (service d'appel gratuit).

### 9.4 Fond de solidarité pour le logement (FSL)

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

### 9.5 Chèque énergie

Le chèque énergie est ouvert, conformément aux articles L124-1 et R124-1 et suivants du code de l'énergie, aux ménages dont les

revenus fiscaux de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 7 700 euros, au titre de leur résidence principale. Le revenu fiscal de référence du ménage est la somme des revenus fiscaux de référence du contribuable ayant la disposition ou la jouissance du local. La première ou seule personne du ménage constitue une unité de consommation. La deuxième personne est prise en compte pour 0.5 unité de consommation, chaque personne supplémentaire est prise en compte pour 0.3 unité de consommation.

Le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) met à disposition des informations relatives au chèque énergie, et les conditions pour en bénéficier.

### 9.6 Contestation

Toute réclamation concernant une facture devra être faite dans les délais légaux après sa date d'exigibilité. Elle pourra être envoyée par courriel : ([hortense@urbansolarenergy.fr](mailto:hortense@urbansolarenergy.fr)) ou par courrier : Urban Solar Energy – 9 cours André Philip – 69100 VILLEURBANNE Le client s'engage à fournir au fournisseur tous les éléments permettant de justifier ou d'étayer sa demande. Le fournisseur s'engage à répondre au client dans un délai de vingt (20) jours suivant la date de réception de sa demande. La réclamation n'exonère pas le client de régler la facture en question.

### ARTICLE 10 : RESILIATION PAR LE CLIENT

Le client non professionnel a la faculté de résilier sans frais le contrat à tout moment. Il devra s'acquitter des consommations et services utilisés jusqu'à la date effective de la résiliation.

Le client professionnel qui résilie le contrat devra s'acquitter des pénalités, conformément aux conditions particulières de vente.

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

### 10.1 : Changement de fournisseur

Pour les non professionnel, dans le cas d'un changement de fournisseur, la résiliation entrera en vigueur à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client. Le GRD a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PDL.

Le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

### 10.2 : Autres cas

Pour tout autre cas de figure (déménagement, arrêt d'activité,) le client non professionnel adresse sa demande au fournisseur par simple courrier postal ou électronique [hortense@urbansolarenergy.fr](mailto:hortense@urbansolarenergy.fr). La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client sous réserve de la disponibilité du GRD et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de résiliation au fournisseur.

### ARTICLE 11 : RESILIATION PAR LE FOURNISSEUR, REDUCTION DE PUISSANCE, SUSPENSION DE SERVICE

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

#### 11.1 : Défaut de paiement : réduction de puissance, suspension de service pour les non professionnels

En cas de défaut de paiement, conformément au décret n°2008-780 du 13 août 2008, le fournisseur « informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue ».

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

Pour les bénéficiaires du « TPN », du chèque énergie mentionné à l'article L124-1 du code de l'énergie, ou ceux ayant déjà reçu une aide du FSL, le premier délai de quinze (15) jours est rallongé à trente (30) jours. Par ailleurs, la procédure de réduction de la puissance ou de suspension d'accès au réseau n'est mise en place qu'en l'absence d'une demande d'aide au FSL.

Conformément à la législation en vigueur, Urban Solar Energy ne peut procéder, pour un client particulier dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité pendant la période dite de "trêve hivernale" allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

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

Le client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au titre du contrat ainsi que des éventuelles pénalités, frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturée par le GRD. La responsabilité du fournisseur ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou bien à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

#### 11.2 : Défaut de paiement : réduction de puissance, suspension de service pour les professionnels

En cas des défauts de paiement, conformément à la législation en vigueur, Urban Solar Energy informera par un courrier que le Client professionnel a 10 jours supplémentaires pour régler les sommes dues.

A défaut d'accord dans le délai précédent, Urban Solar Energy interrompra la fourniture d'électricité du client, en l'informant préalablement 20 jours avant.

Le client professionnel reste redevable de l'intégralité des sommes dues au titre du contrat ainsi que des éventuelles pénalités, frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturée par le GRD. La responsabilité du fournisseur ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou bien à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

#### 11.3 : Résiliation du contrat

En cas de manquement du client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, Urban Solar Energy pourra résilier le présent contrat après avoir mis en demeure le client de régulariser sa situation conformément aux stipulations de l'article 11.1 et 11.2.

La résiliation est notifiée au client par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du contrat jusqu'à la date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par le GRD.

Le client professionnel devra s'acquitter des pénalités de résiliations prévu à l'article 10 si Urban Solar Energy résilie le contrat des suites de l'interruption de fourniture au client.

#### 11.4 : Régularisation

En cas de réduction de la puissance ou de suspension de l'accès au réseau, le client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec Urban Solar Energy doit régulariser sa situation pour obtenir le rétablissement de sa puissance originelle ou de son accès au réseau de distribution. Le fournisseur s'engage à demander sans délais à ENEDIS de rétablir le service lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance ou à la suspension de l'accès au réseau ont disparu. Les frais facturés par ENEDIS pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au réseau sont à la charge du client.

### ARTICLE 12 : RESPONSABILITES

Chacune des parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent contrat. La responsabilité du fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations. Sa responsabilité ne s'étend pas aux installations intérieures du client. À l'égard des clients professionnels, dans le cas où la responsabilité de Urban Solar Energy serait établie au titre du contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels et directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudices financiers, commerciaux ou moraux), et dans la limite du montant facturé par Urban Solar Energy dans les douze (12) derniers mois précédent ledit dommage. Le client est informé qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD. Urban Solar Energy décline toute responsabilité concernant les conditions de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité au titre du DGARD et du contrat GRD-F.

#### 12.1 : Cas de Force Majeur

En cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du civil, les obligations respectives des parties au titre du contrat sont suspendues le temps que perdure le cas de force majeure. Aucune des parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure. Le cas de force majeure est défini par tout événement échappant au contrôle de la partie impactée, ne pouvant être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

empêchent l'exécution des obligations lui incombant

### ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE, REGLEMENTS DES DIFFERENTS

Les relations contractuelles entre le client et le fournisseur sont régies par la loi française. En cas de litige, outre la saisie du médiateur de l'énergie, le client professionnel peut saisir seulement la juridiction compétente des tribunaux de Lyon.

#### 13.1 : Différends concernant le Fournisseur

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable. En cas d'échec de la procédure amiable, le client peut saisir le Médiateur de l'Énergie dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le fournisseur. Le Médiateur de l'énergie peut être saisi directement et gratuitement par internet : [http://www.energie-mediateur.fr/bas\\_de\\_page/contact.html](http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.html) ou par courrier : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75444 Paris Cedex 9. Le client peut également saisir à tout moment la juridiction compétente. Dans tous les cas, le client a la possibilité d'informer la D.D.P.P. (Direction Départementale de la Protection des Populations) du litige en cours avec son fournisseur. Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

#### 13.2 : Différends concernant le GRD

Si le litige concerne le gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ». La Commission de Régulation de l'Énergie est saisie par toute personne intéressée, sans qu'il soit besoin qu'elle soit représentée. Celle-ci statue au terme d'un délai de deux (2) mois, qui peut être prolongé si nécessaire.

### ARTICLE 14 : LE CONTRAT : EVOLUTION, CESSION

#### 14.1 : Evolution

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par Urban Solar Energy. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables au contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par voie électronique au client au moins un (1) mois avant la date d'application. Le client aura la possibilité de résilier le contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par le fournisseur conformément à l'article L.224-10 du Code de la consommation et dans les conditions

prévues à l'article 10 des présentes Conditions Générales.

#### 14.2 : Cession

Le présent contrat ne peut être cédé par le client sans l'accord préalable du fournisseur. Urban Solar Energy pourra céder le présent contrat à une entité juridique différente de son choix. Le client en sera informé par courrier sous un délai d'un (1) mois

### ARTICLE 15 : INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL

Le client communique à Urban Solar Energy ses données personnelles lors de sa souscription et doit les tenir à jour pendant toute la durée du contrat. En cas de modification, il doit en informer le service client d'Urban Solar Energy.

Le fournisseur traite les données à caractère personnel dans des fichiers dont la finalité est la gestion de la relation client qui ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite Loi « Informatique et Libertés » telle que modifiée). Le client dispose d'un droit d'opposition à communication, ainsi qu'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Le client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par courrier au siège social d'Urban Solar Energy, 9 cours André Philip 69100 VILLEURBANNE. Dans le cadre de la gestion du contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, le fournisseur pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale pour informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de ses partenaires pouvant l'intéresser. Par ailleurs, le client accepte que les données ainsi traitées par les services internes de Urban Solar Energy soient transmises à ses partenaires, prestataires ou sous-traitants, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la Loi « Informatique et Libertés » et des recommandations de la CNIL. Les données collectées seront conservées pendant cinq (5) ans après la fin de la relation contractuelle.

### ARTICLE 16 : INFORMATIONS

Le client particulier qui ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique pour se voir proposer des offres commerciales peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en application du décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 et des dispositions applicables du Code de la consommation.

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document

équivalent à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/energie-et-environnement>.

Le client peut contacter Enedis sur leur site [www.enedis.fr/aide\\_contact](http://www.enedis.fr/aide_contact).

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

### Formulaire de rétractation (Code de la Consommation L.221-18 à L.221-28)

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent Contrat.

À l'attention de : Urban Solar Energy – Service Adhésion – 9 cours André Philip 69100 Villeurbanne Tél. :04 28 29 75 52 –  
courriel : [hortense@urbansolarenergy.fr](mailto:hortense@urbansolarenergy.fr).

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la fourniture d'électricité ci-dessous :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Date de conclusion du contrat : \_\_/\_\_/\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Mail :

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_/\_\_/\_\_

Signature (uniquement en cas de notification du  
présent formulaire par papier)