

**PRÉAMBULE**

Volterres bénéficie du statut réglementé de fournisseur d'électricité en vertu des autorisations d'achat pour revente accordées à Sun'R Smart Energy (ancienne dénomination de Volterres) en date du 8 décembre 2016, par le Ministre en charge de l'énergie.

A ce titre, elle achète de l'électricité auprès de producteurs d'énergies renouvelables, qu'elle vend ensuite à des consommateurs par le biais d'une « Offre Particuliers » de fourniture d'électricité 100% renouvelable, selon le mécanisme des Garanties d'Origine, dont les conditions sont définies dans les présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux Contrats portant sur la fourniture d'électricité renouvelable aux Particuliers alimentés en basse tension dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, et dont les points de livraison correspondent aux critères d'éligibilité en relation avec des centrales de production d'énergies renouvelables partenaires de Volterres, spécifiés dans les Conditions Particulières de Vente (CPV) et le portail de souscription.

Elles sont téléchargeables sur le site <https://volterres.fr> et tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande.

**ARTICLE 1. DÉFINITIONS**

Dans le présent Contrat et dans tous documents échangés entre les Parties s'y rapportant :

- Les termes avec leur initiale en majuscule,
- Les unités et abréviations

auront la signification qui leur est donnée dans le présent Contrat.

**Acheminement** : accès et utilisation du Réseau de Distribution et de Transport pour livrer l'Électricité au Point de Livraison du Client.

**CARD** : désigne le contrat d'accès au réseau public de distribution qui lie le Client au GRD.

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

**Client** : désigne toute personne physique ayant souscrit, pour ses besoins personnels, à l'offre de fourniture d'électricité 100% renouvelable de la société Volterres.

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

**Conditions Particulières de Vente** : désigne le document définissant les conditions de souscription à l'Offre Volterres.

**Contrat** : désigne le présent Contrat unique portant sur la fourniture et l'acheminement d'énergie électrique, conclu entre la Société Volterres et le Client, qui comprend les présentes conditions générales de vente, les conditions particulières, leurs annexes, ainsi que tout éventuel avenant.

**Contrat GRD-F** : désigne le contrat conclu entre le GRD et le Fournisseur relatif à l'accès au Réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Site raccordé au Réseau géré par le GRD et pour lequel le Client a souscrit un Contrat avec le Fournisseur.

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

**Données de Consommation** : désigne la mesure de la consommation électrique du Client.

**Données d'affectation** : désigne le résultat du processus d'optimisation réalisé par Volterres, relatif à la répartition des kWh produits sur les Sites de production vers les sites de consommation.

**Formule Tarifaire d'Acheminement (ou FTA)** : l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité souscrite auprès du GRD et applicable au Point de Livraison du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horo-saisonnière de ses consommations.

**Fournisseur** : désigne la Société Volterres.

**Garantie d'Origine** : document électronique servant à prouver au Client final qu'une part ou une quantité déterminée d'énergie a été produite à partir de sources renouvelables ou par cogénération (article R.314-53 du code de l'énergie).

**GRD** : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution auquel le Client est raccordé : Enedis ou une ELD (Entreprise Locale de Distribution). Sa mission est essentiellement de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité. Il est également en charge du comptage des consommations des utilisateurs du réseau. Dans les présentes CGV, toute mention du GRD fait référence à Enedis.

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

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

**Période de Fourniture** : désigne la période entre la Date Effective de Fourniture d'Électricité et la fin de l'engagement contractuel.

**Point de Livraison (PDL)** : désigne la partie terminale du réseau public de distribution ou s'opère la livraison de l'énergie électrique active, pour chaque Site. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.

**Plateforme** : désigne l'ensemble des sites Internet dédiés à l'Offre auxquels le Client a accès.

**Poste Horo-saisonnier** : désigne les périodes de consommations en fonction des Heures (Pointe / Heure Pleine / Heure Creuse) et des saisons Été (d'Avril à Octobre) / Hiver (les mois non été). Les plages horo-saisonnnières sont définies par le GRD.

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

**Site** : désigne le lieu de consommation d'énergie électrique du Client que le Fournisseur s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat.

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

**R.E.D.S (Renewable Energy Digit System)** : désigne le Système de Traçabilité composé des Services d'Affectation et de Preuve. R.E.D.S (Renewable Energy Digit System) est une marque déposée par Volterres. Ce système permet de faire le lien entre les consommations du Client et la production d'une ou plusieurs centrales partenaires de Volterres.

**Services** : désigne conjointement le Service d'Affectation et le Système de Preuve.

**Service d'Affectation** : désigne l'accès aux Données d'Affectation par le Client.

**Système de Preuve** : désigne la procédure d'ancrage des fichiers d'affectation cryptés au sein du DEEP et à la preuve du Producteur de la pertinence des informations contenues au sein desdits fichiers d'affectation cryptés, par la signature du Producteur à l'aide de sa Clé Privée.

**Tableau de Bord** : désigne la fonctionnalité de la Plateforme permettant de visualiser les Données d'Affectation et les éventuels indicateurs de performance qui seraient calculés à partir de ceux-ci.

**TURPE** : Tarif d'Utilisation des Tarifs Publics d'Électricité dans le domaine de tension HTA ou BT, défini aux articles L 3412-2 et suivants du Code de l'énergie. Fixé par les pouvoirs publics, il représente le coût de l'acheminement de l'électricité.

## ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités et conditions de la fourniture d'électricité par le Fournisseur au PDL du Client pendant l'ensemble de la Période de Fourniture, pour le Site défini au Contrat, sous réserve de son acheminement par le GRD.

Le Contrat s'applique uniquement pour le Site désigné dans les Conditions Particulières de Vente. Le Fournisseur assure la fourniture en énergie électrique du Site. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

La Société Volterres s'engage à assurer pour le Client la prestation de Fournisseur d'électricité pour l'intégralité de ses besoins, ainsi que :

- à lui mettre à disposition les services associés décrits à l'article 8.
- à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) auprès du GRD pour le ou les Sites concernés.

Les démarches inhérentes à la procédure de changement de fournisseur seront effectuées par la société Volterres.

## ARTICLE 3. ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION ET CONTRAT UNIQUE

Dès la signature du Contrat, le Client bénéficie d'un Contrat Unique. Les conditions d'accès au RPD sont fixées entre le GRD et la société Volterres en vertu du contrat GRD-F et ses annexes « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD ».

Le document « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution » établi par le GRD, sous sa responsabilité, pour les clients en Contrat unique est annexé aux présentes Conditions Générales de Vente. Il fait donc partie intégrante du Contrat et le Client reconnaît en avoir pris connaissance.

La Société Volterres est l'interlocuteur privilégié du Client en ce qui concerne tous les aspects liés à l'exécution du Contrat unique, mais le Client conserve toutefois une relation contractuelle directe avec le GRD pour les prestations relevant de l'Acheminement.

Le Client est également informé que le GRD publie sur son site internet :

- ses référentiels techniques et commerciaux qui mentionnent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution ;
- son Catalogue de Prestations présentant les prestations techniques du GRD et leurs tarifs aux clients et aux fournisseurs d'électricité.

Le Client a également la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son Point de Livraison.

L'ensemble de ces documents est disponible auprès du GRD et notamment sur son site internet. Pour Enedis, à l'adresse suivante (<https://www.enedis.fr>).

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. A défaut, il s'expose à devoir indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment au GRD.

Dans le cas où, en cours d'exécution du présent Contrat le Client voudrait changer le régime juridique de son Acheminement (passage d'un Contrat Unique à un Contrat CARD/CART et inversement), il s'engage à demander au préalable l'accord du Fournisseur.

Le Fournisseur lui proposera alors un nouveau Contrat prenant en compte les changements liés à l'Acheminement et les éventuels effets sur le prix.

## ARTICLE 4. ENTRÉE EN VIGUEUR, PRISE D'EFFET, DURÉE

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature électronique.

Il prend effet à la Date Effective de Fourniture d'Électricité sous réserve de la réalisation et du maintien de l'ensemble des conditions suivantes pendant toute la durée d'exécution du contrat :

- L'éligibilité du Site concerné conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

- Le raccordement effectif du PDL identifié dans les Conditions Particulières au Réseau du GRD permettant la fourniture de l'énergie.

- La conformité des installations intérieures du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.

- La communication par le Client du mandat de communication à un tiers (en l'occurrence la société Volterres) des données de comptage pour chaque Point De Livraison raccordé au RPD. L'accès direct aux données de comptage de l'énergie consommée est essentiel à la réalisation de la fourniture d'électricité par la société Volterres. Le Client donne par les présentes Conditions Générales de Vente la transmission des données de comptage au PDL. Le mandat est annexé aux Conditions Particulières de Vente.

- la transmission d'un relevé d'identité bancaire et du mandat SEPA daté et signé, sauf à ce qu'il ait choisi un autre mode de paiement prévu à l'article 10 b) des présentes CGV.

- Dans la mesure où la Société Volterres privilégie une communication dématérialisée avec ses Clients, ces derniers sont informés que l'accès à leur Espace client et aux Services implique qu'ils disposent d'un accès internet.

- Le cas échéant, le Client devra déclarer et entretenir les moyens de production autonomes dont il dispose.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de signature.

## ARTICLE 5. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Le Client souscrit à l'offre dont les caractéristiques sont précisées dans la fiche descriptive de l'offre accessible par internet via le site [www.volterres.fr](http://www.volterres.fr) et dans les Conditions Particulières de Vente.

La souscription sera réalisée par le biais d'une signature électronique répondant aux exigences de l'article 1367 du Code civil.

A l'issue de la signature électronique, le Client reçoit un mail de confirmation l'invitant à télécharger son Contrat au format PDF.

A l'occasion de la souscription, il appartient au Client de fournir à la société Volterres les informations suivantes :

- Adresse du Point de Livraison
- Numéro de Point de Livraison,
- Puissance Souscrite.

## ARTICLE 6. DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, en cas de souscription du Contrat à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation. Ce droit de rétractation peut s'exercer dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat.

Afin d'exercer ce droit, le Client adresse le formulaire de rétractation qui a été mis à sa disposition ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter à l'adresse du Service client de la Société Volterres :

- par mail : [contact@volterres.fr](mailto:contact@volterres.fr)
- ou par courrier à l'adresse suivante : Société Volterres, Service Client, 36 rue Brunel, 75017, Paris

Le Client peut faire le choix d'une Date de Prise d'Effet du Contrat immédiate et avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, il doit en faire la demande expressément, conformément à l'article L. 224-6 du Code de la consommation.

Si le Client a expressément demandé que la Date de Prise d'Effet du Contrat soit immédiate et qu'il se rétracte dans le délai de rétractation, il devra payer une somme correspondant à l'abonnement et l'énergie consommée jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit, ainsi que les frais correspondants prévus dans le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur, disponibles sur le site internet (<https://www.enedis.fr/documents>).

## ARTICLE 7. FACULTÉ DE RETOUR AU TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE DE L'ÉLECTRICITÉ

Le Client a la faculté de demander, à tout moment, un retour au Tarif Réglementé de Vente d'Électricité.

## ARTICLE 8. CONDITIONS DE FOURNITURE

### 8.1. Caractéristiques de l'offre

#### a. Transfert de propriété et des risques

Le transfert au Client de la propriété de l'énergie et des risques a lieu au moment de la mise à disposition de l'énergie au PDL.

#### b. Conditions de la fourniture

Le Fournisseur n'est tenu à aucune obligation vis-à-vis du Client en ce qui concerne les conditions techniques de la mise à disposition de l'énergie jusqu'au PDL, celles-ci relevant de la responsabilité exclusive du GRD. Le Client s'engage à accepter l'énergie conformément à ces spécifications, y compris toute modification de ces spécifications susceptible d'intervenir en cours de Contrat.

Pour la consommation du PDL du Client, la Société Volterres pourra garantir l'origine renouvelable de l'électricité par le biais des Garanties d'Origine, conformément à la réglementation en vigueur.

En souscrivant à une offre comprenant tout ou une partie d'électricité renouvelable, le Client a donc l'assurance qu'une quantité équivalente à sa consommation est produite à partir d'énergie renouvelable et injectée sur le RPD.

En complément des Garanties d'Origine au pas mensuel, la société Volterres a développé l'outil R.E.D.S. afin de rendre compte au pas horaire de l'électricité tracée des producteurs d'énergies renouvelables aux consommateurs. Ce service est accessible aux Clients disposant d'un compteur communiquant Linky et ayant activé le suivi horaire.

#### *c. Comptage de l'énergie*

Le comptage des quantités d'énergie fournies en exécution du Contrat au PDL est effectué par le GRD, sans préjudice du droit pour les Parties de contester les résultats de ce comptage à tout moment.

Sans préjudice des articles 9 et 10, dans le cas où le GRD serait amené à corriger les données de Comptage transmises, même après l'expiration du Contrat, le Fournisseur rectifiera de plein droit les facturations établies en conséquence.

#### *d. Installations du Client*

Le Client est tenu de prendre toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux lois, décrets, ordonnances et arrêtés d'exécution applicables pour les installations et ouvrages dont il est propriétaire ou dont il a la jouissance afin de prévenir tout incident, notamment lié à un éventuel arrêt momentané de fourniture de l'énergie.

#### *e. Site approvisionné*

Le Site, que le Fournisseur s'engage à fournir en énergie électrique active conformément aux termes et conditions du présent Contrat, est identifié et défini dans les Conditions Particulières de Vente.

L'engagement du Fournisseur de fournir de l'énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par le maintien des conditions fixées à l'article 4 et le règlement des factures dans les délais fixés à l'article 9 ; et ce, pendant toute la durée d'exécution du présent Contrat.

Le Client s'engage à avertir directement et sans délai Le Fournisseur de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution de ses obligations à l'égard de la Société Volterres.

#### *f. Interruptions de fourniture*

Le Fournisseur peut demander au GRD de procéder à l'interruption de la fourniture d'Electricité, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'Installation Intérieure porté(s) à la connaissance du Fournisseur,
- non-paiement des factures,
- force majeure et cas assimilés par la jurisprudence,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie.
- une possibilité de réduction ou d'interruption imposée par le GRD qui ne serait pas couverte par l'article 11.

## **8.2. L'Espace Client**

La Société Volterres met à la disposition de chacun de ses Clients un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder via le site internet (<https://client.volterres.fr/>) à un Espace client personnalisé. Ces codes d'accès sont strictement personnels, confidentiels et inaccessibles. La Société Volterres ne peut être tenue responsable des dommages causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

Cet espace offre la possibilité au Client de consulter les données relatives à son Contrat et à la consommation de son Site, et d'accéder au Service R.E.D.S tel que décrit en Annexe des présentes Conditions Générales de Vente.

Cet accès est gratuit et illimité pendant la durée du Contrat.

Le Client s'engage à fournir, dans le cadre de l'utilisation de son compte en ligne des informations exactes, à jour et complètes.

Le Client doit informer la Société Volterres sans délai et par écrit de toute modification de ses coordonnées et notamment de son adresse mail.

## **ARTICLE 9. PRIX, TAXES, CONTRIBUTIONS ET PÉNALITÉS**

Le prix facturé par le Fournisseur au Client inclut :

- le prix de l'abonnement (part fixe) ;
- le prix de l'électricité consommée (part variable) qui inclut les certificats de Garanties d'Origine attestant qu'une quantité équivalente à sa consommation est produite à partir d'énergie renouvelable et injectée sur le RPD ;
- le prix de l'Acheminement qui correspond au TURPE ;
- le prix des services souscrits par le Client.

La grille tarifaire est disponible sur le site [www.volterres.fr](http://www.volterres.fr)

Les prix de l'abonnement et de l'énergie active sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) et sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse selon l'évolution de ces prix. En cas d'évolution des grilles de prix des TRV, les prix de la grille tarifaire de Volterres évoluent de la même manière. Ces nouveaux prix sont applicables à partir du 1<sup>er</sup> du mois suivant la date de mise à jour de ces tarifs par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Les options et les remises éventuelles sont définies dans les Conditions Particulières de Vente.

Les prix de la fourniture et d'acheminement de la Société Volterres s'entendent nets, hors toutes taxes.

La grille tarifaire est susceptible d'être modifiée par Volterres indépendamment de l'évolution des TRV. Dans ce cas, le Client est prévenu au plus tard un mois avant la mise en application du nouveau prix en vigueur par mail et par courrier postal.

Le Fournisseur appliquera au Client l'ensemble des frais résultant de l'application des Tarifs Réseaux, y compris les pénalités éventuelles imputables au Client.

Toute modification de ces frais, des impôts, taxes, charges, contributions et redevances de toute nature incombant au Fournisseur et liés à la conclusion ou à l'exécution du Contrat, qu'ils existent et soient en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou résultent d'une évolution législative et/ou réglementaire intervenant en cours d'exécution de ce dernier, sont répercutés de plein droit et facturés par le Fournisseur au Client en sus du prix du Contrat, à hauteur du coût supporté par le Fournisseur, et ce, à la date à laquelle le changement entre en vigueur.

La contrepartie financière versée à compter du 1er janvier 2018 par le GRD aux fournisseurs pour la gestion des clients en Contrat unique, en application de la délibération n°2017-236 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 octobre 2017, fait partie intégrante de(s) prix du Contrat.

## **ARTICLE 10. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE REGLEMENT**

### **a. Établissement des factures et périodicité**

La facture électronique est proposée au Client dans le respect des obligations du Code de la consommation. Le Client a accès à ses factures électroniques archivées sur la Plateforme pendant une durée de cinq (5) ans, excepté en cas de résiliation du Contrat. Le Client s'engage à informer par écrit la société Volterres de tout changement d'adresse électronique. Le Client peut mettre fin à tout moment à la facturation électronique et demander à ce que des factures sous forme papier lui parviennent à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription du Contrat.

La facturation est mensuelle pour les Clients équipés de compteurs communicants. Dans le cas contraire, elle intervient tous les deux mois.

La facturation est estimée sur la base des données de consommation annuelle et d'acheminement fournies par le GRD au moment de la souscription du Contrat. Néanmoins, si, au moment de la facturation, les données ne sont pas fournies au Fournisseur par le GRD, la facture pourra être établie sur la base des consommations du Client, estimées par le Fournisseur. Une régularisation interviendra une fois que la consommation mesurée sera connue.

A chaque échéance de facturation, une fraction de cette consommation estimée en début de Contrat sera facturée. Lors du règlement de la dernière échéance annuelle, le Client recevra une facture de régularisation correspondant à la différence entre le montant de l'électricité effectivement consommée et le montant estimé qu'il aura réglé sur cette période.

## b. Modalités de paiement

Les factures du Fournisseur, libellées en euros, sont payables selon les conditions prévues aux Conditions Particulières de Vente.

Le Client met en place un prélèvement automatique en faveur de la Société Volterres. A défaut, il peut également procéder au paiement de ses factures dans un délai maximum de quatorze (14) jours qui suit la mise à disposition de sa facture sur la Plateforme ou après réception de celle-ci par voie postale :

- par virement
- chèque
- mandat cash
- par chèque énergie

Le Client a la faculté de demander à changer de mode de paiement à tout moment en cours d'exécution du Contrat. Il en informe le Fournisseur par tout moyen.

Le règlement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa date d'émission. A défaut de paiement intégral dans le délai imparti, le Fournisseur peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. 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.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Dans le cas où plusieurs titulaires du Contrat seraient désignés dans les Conditions Particulières de Vente, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

## c. Contestations, régularisations

### Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du Code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures durant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

### Régularisation par le Fournisseur

*Le Fournisseur se réserve le droit de régulariser les factures deux (2) ans maximum à compter du jour où il aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Toutefois, ces régularisations ne peuvent concerner des factures datant de plus de quatorze (14) mois, à l'exception de deux cas :*

- Si le GRD a signalé par lettre recommandée avec accusé de réception le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client de l'index relatif à sa consommation réelle.
- En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêts de retard ou de pénalité ne sera demandée au Client à ce titre.

En cas de fraude portant sur le dispositif de comptage, le droit commun s'applique et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais peuvent inclure le « Forfait Agent assermenté », mentionné dans le Catalogue des Prestations d'Enedis.

## ARTICLE 11. DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

### a. Chèque énergie

Conformément aux articles L. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un plafond défini par décret, bénéficie d'un chèque énergie qu'il peut utiliser pour payer ses factures d'électricité.

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

Pour plus d'informations sur ce dispositif, le Client peut consulter le site (<https://chequeenergie.gouv.fr/>) ou contacter le numéro vert suivant : 0 805 204 805

## b. Fonds solidarité logement (FSL)

Le Client peut aussi demander une aide au paiement de ses factures en sollicitant le fonds de solidarité pour le logement de son département. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait reçu la réponse à sa demande d'aide. Cependant, à défaut de pouvoir justifier de l'attribution d'une aide dans un délai de deux (2) mois, le Client qui ne se serait pas acquitté de ses factures à cette date s'exposerait à une suspension de la fourniture vingt (20) jours après que le fournisseur l'en ait avisé par courrier.

Dès lors que le Client bénéficie de l'un ou l'autre de ces dispositifs, le délai supplémentaire de quinze (15) jours, mentionné à l'article 13, est porté à trente (30) jours.

## ARTICLE 12. FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure au sens du Contrat, outre ceux visés à l'article 1218 du Code civil et ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation, les événements suivants : guerres, attentats, catastrophes naturelles, incendies, grèves, accidents graves d'exploitation ou défaillances du GRD.

La Partie qui se prévaut de la force majeure s'engage, dans les meilleurs délais après la survenance d'un événement tel que défini ci-dessus, à avertir l'autre Partie et à lui fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences. Elle est tenue d'informer dans les plus brefs délais et par tous moyens l'autre Partie de la survenance du cas de force majeure, de ses conséquences et de la date estimée de la fin du cas de force majeure. Elle s'engage à faire tous efforts raisonnables pour limiter les effets et la durée de la force majeure, et permettre la reprise normale de l'exécution de ses obligations.

La force majeure aura pour effet de suspendre les obligations réciproques des Parties. Le Client restera toutefois pour la durée de la suspension tenu au paiement de tous montants dus, en ce compris les pénalités, en relation avec l'exécution du Contrat jusqu'au moment de la survenance de la force majeure.

Au cas où la force majeure ou ses effets se prolongeraient pour une durée supérieure à trente (30) jours ouvrés consécutifs ou lorsqu'ils seraient de nature à persister pendant une telle durée, les Parties négocieront un aménagement du Contrat en tenant compte des conséquences de la force majeure, de sa durée probable et des intérêts des deux Parties. A défaut d'accord entre elles dans un délai de soixante (60) jours ouvrés à compter de la survenance de la force majeure, chacune des Parties pourra résilier le Contrat sans préavis ni indemnité de quelque nature que ce soit.

## ARTICLE 13. SUSPENSION ET RÉDUCTION DE FOURNITURE

Hors cas de force majeure, le Fournisseur est autorisé à suspendre intégralement ou à réduire la fourniture dans les cas suivants, et pour la durée pendant laquelle ces cas se produiront, sans le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- retard de paiement d'une facture par le Client,
- non-réalisation ou non maintien de l'une des obligations prévues à l'article 4.

En l'absence de paiement intégral du montant figurant sur la facture dans le délai imparti (quatorze jours) et sous réserve des dispositions de l'article 10, Volterres informe le Client par courrier, valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue.

Ce délai est porté à trente (30) jours pour les bénéficiaires du chèque énergie et des aides du Fonds Solidarité Logement (FSL).

Dans l'hypothèse où ce courrier resterait infructueux dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, Volterres avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture sera suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix (10) jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, Volterres pourra résilier le Contrat de plein droit.



Tout déplacement pour suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations d'Enedis (<https://www.enedis.fr/documents>), sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires d'un chèque énergie s'étant fait connaître auprès de Volterres, tels que mentionnés à l'article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

Les frais de suspension de la fourniture et de remise en fonction des installations seront à la charge du Client et à régler au Fournisseur avant tout rétablissement de la fourniture.

La suspension intégrale ou la réduction immédiate, de l'obligation de fourniture peut également intervenir, sans responsabilité de la part du Fournisseur, même s'il en a été averti préalablement, en cas de travaux de modification, d'entretien, de réparation ou de vérification des installations du GRD et/ou du Client. La Partie qui a connaissance de tels travaux doit transmettre cette information à l'autre Partie dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas de suspension prévus au présent article, hormis le cas résultant de travaux sur les installations du GRD, les dispositions de l'article 10 continueront de s'appliquer pendant toute la période de suspension.

## ARTICLE 14. RÉSILIATION

### Dispositions communes

Chacune des Parties peut mettre fin au Contrat, sous réserve de respecter un préavis d'un mois.

### Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment sans pénalité depuis son Espace client sous réserve d'un délai de préavis de trente (30) jours minimum ou par courrier à l'adresse : Société Volterres, Service Client, 36 rue Brunel, 75017, Paris

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture.

Dans les autres cas de résiliation (ex : déménagement du Client, modification de la grille de prix de Volterres), le Client doit informer Volterres de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande, et au plus tard un mois à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.

Dans tous les cas, le Client est redevable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

La suspension de l'accès au R.E.D.S pendant une durée inférieure à trente (30) jours n'ouvre pas droit à résiliation.

### Résiliation du Contrat par Volterres

Volterres peut résilier le Contrat en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations prévues au Contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressées au Client et restée sans effet dans un délai de trente (30) jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par le Client des factures, Volterres peut résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 13.

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre Volterres et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du RPD.

### Dispositions communes

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à Volterres,
- soit d'une estimation *prorata temporis*, réalisée par Enedis, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point De Livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de Volterres).

Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télé relevées au jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *prorata temporis*, réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Si, à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son Point De Livraison, il doit avoir conclu un nouveau Contrat de fourniture d'électricité avec Volterres ou tout autre fournisseur, prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité de Volterres ou celle d'Enedis pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Volterres remboursera le Client dans un délai maximum de quatre (4) semaines à compter de la date d'émission de la facture de résiliation. Dans l'hypothèse où Volterres ne procéderait pas au remboursement dans ces délais, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

## ARTICLE 15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Nonobstant ce qui précède, les Parties conviennent d'ores et déjà que les conséquences de toute modification des Tarifs Réseaux qui serait imposée par une loi, un règlement, une autorité de régulation ou par un GRD seront automatiquement et de plein droit intégrées au Contrat.

## ARTICLE 16. COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES

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

En particulier, en cas de déménagement du Client hors du périmètre de fourniture décrit en Préambule, le Client devra en informer le Fournisseur afin de procéder à la résiliation du Contrat à la date indiquée par le Client.

Toute notification et communication entre les Parties se fera autant que possible via la Plateforme.

## ARTICLE 17. MODIFICATION DES TERMES CONTRACTUELS

Toute modification apportée aux conditions du Contrat doit se faire par voie d'avenant signé des deux Parties.

## ARTICLE 18. INTÉGRALITÉ

Le présent Contrat constitue l'intégralité des obligations et droits des Parties quant à son objet. Il annule ou remplace tout accord antérieur entre les Parties relatif au même objet.

Les Conditions Particulières de Vente, les présentes Conditions Générales de Vente, la grille tarifaire, les annexes et les éventuels avenants forment un tout indissociable.

L'application de toutes autres conditions entre le Fournisseur et le Client est formellement exclue.

## ARTICLE 19. CESSION

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations issus du Contrat qu'après obtenu l'accord préalable et écrit du Fournisseur.

Le Fournisseur aura la possibilité de transférer le Contrat à un autre fournisseur sans modifications des engagements contractuels à conditions qu'il dispose des autorisations nécessaires en matière d'achat pour revente d'électricité. Le cas échéant, le cessionnaire sera entièrement subrogé à la société Volterres dans les droits et obligations résultant du Contrat.

## ARTICLE 20. CLAUSE DE SAUVEGARDE

Si une disposition du Contrat était nulle ou non exécutoire les Parties s'engagent à la remplacer par une disposition valide et exécutoire en respectant l'équilibre économique initialement voulu par les Parties lors de la conclusion du Contrat. L'annulation d'une disposition sera sans effet sur la validité des dispositions restantes du Contrat.

## ARTICLE 21. TOLÉRANCE

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

**ARTICLE 22. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les données à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur pour les besoins de l'exécution du Contrat sont traitées conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données en vigueur en France depuis le 25 mai 2018.

Le Client autorise le Fournisseur à échanger les éléments relatifs aux consommations et décomptes ainsi que les données relatives au présent Contrat nécessaires à son exécution avec le GRD et/ou avec toute personne qui, dans le cadre de l'organisation du marché de l'énergie, garantit et surveille la gestion et l'équilibre de tous les Réseaux concernés par l'exécution du présent Contrat.

Le Client autorise le Fournisseur à utiliser ses données personnelles pour des fins de recouvrement ainsi qu'à toutes autres fins liées directement ou indirectement à la fourniture de l'énergie, tels que des études de marché, des contrôles de qualité, etc.

Volterres ne conserve les données de ses Clients que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont traitées.

Aucune utilisation de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès et préalable du Client.

Volterres met tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client qu'elle a collectées et stockées.

En tout état de cause, le Client bénéficie d'un droit d'information, d'accès, d'opposition, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles le concernant qu'il peut exercer en écrivant par courrier à l'adresse suivante : [Volterres, Délégué à la Protection des Données, 36 rue Brunel, 75017, Paris](#)

**ARTICLE 23. LITIGES ET DROIT APPLICABLE**

Le Contrat est exclusivement soumis au droit français.

Sauf autre mode de règlement spécifique prévu dans le Contrat, les Parties s'efforceront de résoudre toute contestation ou litige qui pourra naître entre elles de l'application du Contrat par un accord amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des Parties de la contestation ou du litige.

Si le différend n'a pas été résolu dans le délai prévu au paragraphe ci-dessus, le Client pourra solliciter l'intervention du Médiateur National de l'Energie par voie postale à Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09 ou sur le site du Médiateur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

Toute contestation qui n'aura pu être résolue par voie de règlement amiable dans le délai prévu au paragraphe ci-dessus pourra également être soumise par chacune des Parties aux juridictions compétentes en matière commerciale du ressort de Paris.

**ARTICLE 24. CORRESPONDANCE**

Coordonnées de la Société Volterres :

Volterres, 36 rue Brunel, 75017, Paris

**ANNEXES****ANNEXE 1 – Espace client Volterres et service R.E.D.S***Services de traçabilité (R.E.D.S)*

Les Services proposés par la Société Volterres visent à :

- Donner la possibilité au Client de sélectionner des sites ou des types de production renouvelable, à travers le choix de son offre de fourniture, qui alimenteront prioritairement (mais pas exclusivement) la fourniture du Client ; l'affectation des énergies entre des sites de production et des sites de consommation selon les souhaits exprimés par le client, ainsi que la traçabilité, sont rendus possibles par le Service d'Affectation et le Système de Preuve R.E.D.S développé par Volterres

- Mettre à disposition du Client la Plateforme permettant de visualiser l'origine de l'électricité livrée au Client (au pas de temps ½ horaire), ainsi que des indicateurs sur l'origine et la localisation de l'électricité sur des pas de temps journalier, mensuel et annuel.

Ces services sont constitués :

- D'un accès à un Compte d'Utilisateur sur la Plateforme permettant de visualiser un Tableau de Bord basé sur les Données de Consommation et les Données d'Affectation,

- De la mise à disposition d'Outils de Cryptage permettant de vérifier les Données d'Affectation.

De nouveaux Services pourront être ajoutés par la Société Volterres aux Services décrits ci-dessus, moyennant la modification des conditions financières.

*Le Service d'Affectation***L'accès à la Plateforme**

Au changement effectif de fournisseur, la Société Volterres communiquera au Client, à l'adresse électronique communiquée à cet effet, un lien url à usage unique permettant au Client de se connecter une première fois à la Plateforme.

A compter de la première connexion, le Client choisit son mot de passe pour avoir accès au Compte Utilisateur.

Le mot de passe n'est pas conservé en clair par la Société Volterres, qui ne pourra par conséquent pas renvoyer ce mot de passe au Client mais uniquement lui donner la possibilité d'en changer.

La Plateforme est ensuite accessible par le biais d'une connexion à distance à l'adresse [www.volterres.fr](http://www.volterres.fr) grâce à l'identifiant et au mot de passe choisis.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, seule la combinaison de l'identifiant et du mode de passe permet au Client d'accéder à la Plateforme. L'identifiant et le mot de passe valent preuve de l'identité du Client et l'engageant sur toute utilisation faite par son intermédiaire. Le Client est responsable entier et exclusif des identifiants et des mots de passe fournis. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.

*Le tableau de bord*

A l'issue de l'inscription sur la Plateforme, le Client a accès aux informations suivantes sur le Tableau de Bord :

- Les Données d'Affectation Provisoires,

- Les Données d'Affectation Définitives,

- Les courbes de charge de consommation des sites de consommation d'énergie électrique du Client et la part des courbes de charge de consommation du Client alimentée par de la production d'origine renouvelable,

- Les KPI (« KPI : Key Performance Indicators ») ou Indicateurs Clés de Performance dérivés de cette information.

*Les Données d'Affectation*

Les Données d'Affectation sont le résultat du traitement des Données de Production considérées à un pas de 30 minutes en cohérence avec le pas de temps du mécanisme de règlement des écarts, par un algorithme d'affectation des énergies élaboré par Le Fournisseur afin de répartir l'énergie parmi les sites de consommations faisant l'objet d'un contrat de fourniture d'électricité avec Le Fournisseur.

A compter de la mise en service du Service d'Affectation, Le Fournisseur mettra à disposition, sur le Tableau de Bord, les Données d'Affectation Provisoires

résultant de l'affectation virtuelle de l'électricité produite par le Producteur vers les sites de consommation.

A ce titre, Le Fournisseur s'engage à fournir des Données d'Affectation provisoires mises à jour chaque semaine, sur un pas de temps de trente minutes.

Les Données d'Affectation Provisoire du mois en cours sont communiquées dans le Tableau de Bord dès qu'elles sont mises à disposition par le gestionnaire de réseau.

Le Client est informé que les Données d'Affectation sont dépendantes de la réalité des Données de Production et de Consommation telles qu'elles sont obtenues auprès du gestionnaire de réseau.

Dès lors, le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour que les Données d'Affectation Définitives et que les Données d'Affectation Provisoires soient régulièrement rendues visibles.

Le Fournisseur ancre les Données d'Affectation Définitives au sein du DEEP via un mécanisme de cryptographie.

L'ancrage au sein du DEEP garantit l'inaliénabilité de ces données comparaison / vérification. Et accessibilité à tous de faire la vérification sans pour autant permettre de retrouver le détail des Données de Consommation.

*Le système de preuve*

Fournisseur met à disposition du Client des Outils de Cryptographie lui permettant, à l'aide de sa ou de ses Clés Privées, d'accéder à ses Données Le d'Affectation telles qu'elles se trouvent dans le fichier d'affectations public et crypté, dans les conditions stipulées aux Conditions Générales d'Utilisation.

En accédant aux Données d'Affectation cryptées, le Client vérifie que les Données d'Affectation Définitives sont strictement identiques aux d'Affectation Définitives qui sont disponibles sur le Tableau de Bord.

Le Client dispose d'un droit de contestation sur ces Données d'Affectation et peut l'activer sur simple réclamation via le formulaire de contact disponible sur son Compte Utilisateur.

*Obligations et garanties***Obligations et responsabilité du Client**

Le Client s'engage à fournir à la Société Volterres des informations exactes, vérifiées et mises à jour.

Le Client demeure l'unique responsable de ses mots de passe de connexion à la Plateforme.

Le Client reconnaît que la Société Volterres n'est pas responsable en cas de divulgation desdits identifiants, clés et mots de passe aux tiers.

Le Client s'engage (i) à limiter l'accès aux Services exclusivement à son usage personnel, (ii) à ne pas vendre, revendre ou louer les Services, (iii) à ne pas utiliser les Services pour enregistrer ou transmettre des éléments illicites, diffamatoires ou autrement illégaux ou délictueux ou pour enregistrer ou transmettre des éléments en violation du droit d'un tiers au respect de sa vie privée, (iv) à ne pas utiliser les Services pour enregistrer ou transmettre un code malveillant, (v) à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution des Services ou de toute donnée de tiers qui y est contenue, (vi) et à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé aux Services ou aux systèmes ou réseaux qui leur sont associés, (vii) s'engage à n'utiliser les informations concernant le Service que pour ses besoins propres (viii) s'engage à ne pas développer des Services susceptibles de le concurrencer ou à favoriser le développement de ces Services concurrents en donnant accès à des tiers à des informations sur les Services faisant l'objet du Contrat (documents, visualisation d'écrans,...), (ix) à ne pas détourner l'usage des Services de leur finalité.

Le Client (i) se porte garant du respect des présentes, (ii) s'engage à prendre toutes mesures pour prévenir l'accès non autorisé ou l'utilisation non autorisée des Services et à informer rapidement la Société Volterres en cas d'accès non autorisé ou d'utilisation non autorisée, (iv) s'engage à n'utiliser les Services que conformément aux législations et réglementations applicables et aux CGU.

Le Client assure avoir pris connaissance du fonctionnement des Services et des Conditions Générales d'Utilisation. Il appartient au Client de s'assurer que les matériels dont il dispose, notamment ses logiciels d'interrogations (navigateurs) ou ses moyens de connexions, sont susceptibles d'utiliser avec toute l'efficacité requise les Services.

## Obligations et garanties de la société Volterres

### *Obligations de la société Volterres*

La Société Volterres veillera à exécuter régulièrement les algorithmes visant à émettre les Données d'Affectation à partir des Données de production et de Consommation et les certifier à l'aide du Système de Preuve.

La Société Volterres fournira ses meilleurs efforts pour que les Données d'Affectation Définitives soient cohérentes avec les Données d'Affectation Provisoires dans l'exécution de l'article 4 des présentes.

La Société Volterres fournit ses meilleurs efforts pour que la Plateforme soit accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle de Le Fournisseur.

La Société Volterres fait tout son possible pour permettre l'accès à une Plateforme mise à jour et maintenue en état de fonctionnement.

Il est précisé que la Société Volterres peut être amenée à interrompre, sans en informer préalablement le Producteur, l'accès à la Plateforme pour des raisons de maintenance technique ou pour toute autre raison.

La Société Volterres s'engage (i) à fournir les Services au Client dans la version standard, sans surcoût, quel que soit le support, en cas d'ajout d'options sauf pour un support particulier s'il est souscrit séparément, (ii) à mettre en œuvre toutes diligences commercialement raisonnables pour que les Services soient disponibles selon les conditions décrites dans les CGS, (iii) à fournir les Services conformément aux lois et règlements applicables, (iv) s'engage à fournir au Client un accès et un droit d'utilisation (v), à faire bénéficier le Producteur des mises à jour de la Plateforme. La Société Volterres ne peut être tenue aucune responsabilité quelle qu'elle soit quant au contenu ou la licéité des informations qui sont diffusées par le biais des Services souscrits, dès lors qu'elle n'exerce aucun contrôle a priori sur ces informations qui émanent directement ou indirectement du Client.

### *Garanties de la société Volterres*

La Société Volterres n'est pas responsable en cas de difficultés de fonctionnement ou d'interruption de l'accès à la Plateforme ayant pour origine un évènement lié aux caractéristiques et limites du réseau Internet, notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès, des performances techniques et des temps de réponse pour l'utilisation de la Plateforme.

La Société Volterres garantit le Client, conformément aux dispositions légales, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de fourniture desdits Services, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité de la Société Volterres ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer Le Fournisseur, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables à compter de leur découverte.

La Société Volterres rectifiera ou fera rectifier selon les modalités adéquates et agréées par le Producteur, les Services jugés défectueux.

La Société Volterres garantit au Client que :

- Les Données d'Affectation disponibles sur le Tableau de Bord de la Plateforme sont calculées à un pas de temps aligné sur celui du mécanisme de règlement des écarts, à savoir à la date d'édition des présentes CGS, de trente (30) minutes, à l'exception des cas de force majeure ;
- Les fichiers cryptés d'affectation sont immuables dès lors qu'ils sont ancrés dans le DEEP ;
- Les fichiers cryptés ancrés sur le DEEP sont fiables et accessibles en permanence ;
- Les fichiers cryptés ancrés sur le DEEP ne divulguent en aucun cas le détail des Données de Production ;
- Une copie des informations ancrées sur le DEEP est conservée par la Société Volterres ;

Toutefois, s'agissant d'un DEEP public, la Société Volterres ne saurait voir sa responsabilité engagée par une perte ou tout dommage intervenu sur les données ancrées sur le DEEP.

En outre, la Société Volterres s'engage à mettre à disposition les Données d'Affectation sur la Plateforme et à ancrer les fichiers d'Affectation cryptés

contenant lesdites Données d'Affectation au sein du DEEP, avec régularité et ponctualité, c'est-à-dire sans interruption du service.

Les Parties conviennent que la responsabilité de la Société Volterres au titre des services en relation avec l'Espace client Volterres et le service R.E.D.S, y compris en cas de traitement de données à caractère personnel, ne peut excéder un plafond de un pourcent du prix facturé annuellement (hors taxes et contributions) au Client.



Document mis à disposition sur (<https://www.enedis.fr/documents>) et (<https://volterres.fr/documentation/>)

**ANNEXE 3 – Formulaire de rétractation**

Il est également possible de nous faire parvenir le souhait de se rétracter par mail à l'adresse : [contact@volterres.fr](mailto:contact@volterres.fr)

**Formulaire de rétractation**

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

Si vous souhaitez vous rétracter, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire dans un délai de 14 jours après la conclusion de votre contrat (cachet de La Poste faisant foi).

**A retourner à la Société Volterres,  
36 rue Brunel  
75017, Paris**

**Date du contrat :** -----/-----/-----

**Je soussigné(e)**

*Nom :*

*Prénom :*

*Demeurant :*

*Code Postal :*

*Ville :*

Déclare annuler ma souscription à l'Offre Particuliers de fourniture d'électricité 100% renouvelable

**Signature (obligatoire)**