octopus energy

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OCTOPUS ENERGY FRANCE

Version en vigueur pour tout nouveau contrat souscrit à compter du 1er Octobre 2023
Version en vigueur aux contrats en cours à compter du 1er décembre 2023 en application de l'article L224-10 du code de la consommation

Le présent Contrat est conclu entre :

Octopus Energy France, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1 511 464€, dont le siège social est situé 6-8 boulevard Haussmann, 75009 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 803 248 467, désignée par la suite comme "Octopus Energy France",

et

le Client, tel que défini à l'article 1 ci-dessous.

Vous pouvez contacter Octopus Energy France :

- par courrier, à l'adresse postale ci-dessus ;
- par courrier électronique, à l'adresse suivante : bonjour@octopusenergy.fr ;
- par téléphone, au 09 77 55 80 30 (prix d'un appel local).

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Catalogue des Prestations : catalogue dans lequel figurent les prestations d'Enedis et leurs tarifs en vigueur et disponible sur le site http://enedis.fr/Catalogue_des_prestations.

Client : la personne physique qui conclut le Contrat pour les besoins de son local d'habitation, professionnel ou commercial.

Contrat : le contrat conclu entre Octopus Energy France et le Client qui forme un ensemble indissociable comprenant les documents contractuels suivants :

- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- les Conditions Particulières applicables au Client (attestation de Contrat) ;
- les Dispositions Générales Enedis ;
- la Fiche d'information standardisée incluant la Grille Tarifaire.

Ces documents sont accessibles et téléchargeables sur le site https://www.octopusenergy.fr et / ou transmises au Client par e-mail, sur support durable.

Le Contrat porte à la fois sur la fourniture d'électricité, sur l'accès au RPD et sur des prestations de conseils en économie d'énergie. Il contient l'intégralité de l'accord des Parties et remplace tout échange antérieur portant sur le même objet.

Contrat GRD-F : le contrat passé entre Octopus Energy France et Enedis relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de livraison qui font l'objet du Contrat.

Dispositions Générales Enedis : synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD applicables au Client, annexée au présent Contrat.

Enedis : entité exerçant l'activité de gestionnaire des RPD, anciennement dénommée ERDF.

Grille Tarifaire : ensemble des tarifs applicables au Contrat, communiquée au Client avant la souscription et téléchargeable sur le site https://www.octopusenergy.fr

Lieu de consommation : adresse correspondant au Point de livraison.

Partie(s) : le Client ou Octopus Energy France ou les deux selon le contexte.

Point de livraison/PDL : point physique où le local du Client est raccordé au réseau d'électricité.

RPD : le Réseau Public de Distribution d'électricité exploité et géré par Enedis.

Tarifs Réglementés de Vente : les tarifs de vente de l'électricité (abonnement et prix du kWh) pratiqués par EDF et fixés par arrêté conjoint des ministres en charge de l'énergie et de l'économie.

ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité par Octopus Energy France en vue de l'alimentation des installations du Client à son Point de livraison ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD.

Il est rappelé à cet égard qu'Octopus Energy France est l'interlocuteur privilégié du Client, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE FOURNI PAR OCTOPUS ENERGY FRANCE

Le service fourni par Octopus Energy France consiste à approvisionner le Client en électricité à son PDL et gérer, pour le compte du Client, les relations avec Enedis pour son accès au réseau électrique. Au-delà de la fourniture de ce service, Octopus Energy France propose au Client des services personnalisés d'analyse de sa consommation, visant à maîtriser, réduire ou déplacer sa consommation d'électricité.

Il est précisé qu'en souscrivant au Contrat, le Client conserve une relation contractuelle directe avec Enedis dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements d'Enedis et d'Octopus Energy France vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, sont détaillés dans les Dispositions Générales.

Octopus Energy France est en outre tenue vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire. Octopus Energy France conseille ainsi le Client, lors de la conclusion du contrat et sur la base des informations communiquées par le Client, sur le choix de l'option tarifaire et de la puissance à souscrire, de façon à assurer l'adéquation du tarif proposé aux besoins du Client. En cours de contrat, à la demande du Client, Octopus Energy France vérifie l'adéquation entre le tarif appliqué et la consommation du Client, au regard par exemple de l'évolution des habitudes de consommation du Client. Si nécessaire, elle lui propose une modification de ses conditions contractuelles. Octopus Energy France conseille de manière personnalisée le Client pour diminuer sa consommation d'énergie et le fait bénéficier d'outils conçus à cette fin. En particulier, Octopus Energy France met à disposition du Client un espace client en ligne qui lui permet notamment d'accéder à ses conseils et ses données de consommation.

A tout moment, le Client peut réaliser un bilan de sa consommation avec le Service Client.

ARTICLE 4 : CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

4.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client dans le respect, selon les cas, du formalisme propre au consentement donné par voie électronique (double clic) ou dans le cadre d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, et sous réserve que le Client ait acquitté l'intégralité des sommes dues au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec Octopus Energy France.

4.2 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité par Octopus Energy France dans le respect de délais prévus par le Catalogue des Prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation et sous réserve du versement éventuel du dépôt de garantie prévu ci-après. La date de prise d'effet figure sur la première facture ou sur le calendrier des paiements adressée au Client.

4.3 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat.. Le Client informe Octopus Energy France de sa décision en adressant à Octopus Energy France un simple courrier électronique dénué d'ambiguïté à destination du service clients à l'adresse bonjour@octopusenergy.fr.

Le Client peut également résilier son contrat via le formulaire type de rétractation fourni par Octopus Energy France, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, idéalement en le doublant d'un mail pour que la demande puisse être prise en compte dans les meilleurs délais. Lorsque le Client souhaite que ses installations soient mises en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'Octopus Energy

France par tous moyens. En cas d'exercice de son droit de rétractation et dans le cas où la fourniture d'électricité aurait déjà commencé, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

4.4 Dépôt de garantie

A la conclusion ou au cours de l'exécution du Contrat, Octopus Energy France peut être amenée à demander au Client le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de deux-cent cinquante euros (250 €) notamment :

- si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement dans le cadre d'autres contrats de fourniture d'énergie conclus avec Octopus Energy France ;
- si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de contrat par Octopus Energy France ;
- si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client dans le délai mentionné par Octopus Energy France :

- avant la prise d'effet du Contrat, entraîne la résolution du contrat avec Octopus Energy France sans frais pour le Client ;
- après la prise d'effet du Contrat, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par Octopus Energy France dans le respect des dispositions de l'article 14.

Le versement du dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut pas compenser les sommes dues par le Client sauf en fin de Contrat. Le dépôt de garantie sera restitué automatiquement à la résiliation du Contrat après déduction des sommes dues par le Client ou sur demande du Client si pendant douze (12) mois, il n'a pas été en situation d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les quinze (15) jours suivant la demande du Client.

4.5 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an reconductible par tacite reconduction.

4.6 Installation dangereuse

Octopus Energy France pourra refuser la fourniture d'énergie en cas d'installation dangereuse pour la sécurité.

ARTICLE 5 : PRIX

5.1 Prix de l'électricité

La Grille Tarifaire en vigueur est communiquée au Client lors de la conclusion du Contrat et disponible et téléchargeable sur support durable sur le site https://www.octopusenergy.fr.
Les prix proposés par Octopus Energy France ne sont pas réglementés.
Outre les taxes et contributions obligatoires applicables, les prix sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement en fonction de la puissance souscrite et de l'option tarifaire choisie par le Client ;
- d'une part variable dépendant de la consommation d'électricité du Client.

5.2 Prix des prestations réalisées par Enedis

Les prestations d'Enedis ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Les prestations sont facturées par Enedis à Octopus Energy France, puis refacturées à l'euro près par Octopus Energy France au Client, conformément à ce catalogue.

5.3 Impôts, taxes et charges

Les prix à régler par le Client dans le cadre du Contrat sont facturés Toutes Taxes Comprises (TTC). Les prix sont en effet majorés de plein droit des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par Octopus Energy France dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au RPD et son utilisation en application de la réglementation en vigueur. Les taux applicables et montants dus au titre de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature sont indiqués sur la facture du Client.
A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), le TURPE (tarif d'utilisation du réseau public d'électricité) et l'accise sur l'électricité (anciennement TICFE - taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité).
Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement, intégralement et automatiquement applicables au Contrat.

5.4. Offres promotionnelles

Les éventuelles stipulations particulières résultant de l'application d'une remise ou promotion sont indiquées au sein de l'attestation de Contrat du client.

ARTICLE 6 : EVOLUTION DES PRIX

Les prix figurant sur la Grille Tarifaire en vigueur sont susceptibles d'évoluer dans les conditions fixées aux articles 7 et 17.

ARTICLE 7 : INDEXATION

Les prix des offres d'Octopus Energy France sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente. Ils évolueront à la hausse ou à la baisse dès que les Tarifs Réglementés de Vente seront modifiés, sans notification préalable du Client.

ARTICLE 8 : CAGNOTTE OCTOPUS ENERGY FRANCE

L'offre Octopus Energy France peut comporter une incitation tarifaire ayant pour vocation d'encourager le Client à réduire sa consommation d'électricité, nommée ci-après la Cagnotte.

8.1 Crédit de la Cagnotte Octopus Energy France

À l'émission de chaque facture, Octopus Energy France compare la consommation réelle du Client à sa consommation de référence et crédite dans la Cagnotte Octopus Energy France un bonus lié à l'économie d'énergie réalisée par le Client. Ce bonus est plafonné dans une proportion précisée sur le site internet https://www.octopusenergy.fr

8.2 Utilisation de la Cagnotte Octopus Energy France

Une fois créditée, la Cagnotte Octopus Energy France peut être utilisée par le Client à tout moment, par une simple demande effectuée dans l'espace client du site https://www.octopusenergy.fr. Pour pouvoir utiliser sa Cagnotte, le Client doit être à jour du paiement de ses factures et de ses mensualités : s'il n'est pas à jour de tous ses paiements, il doit a minima avoir convenu avec Octopus Energy France d'un échéancier pour le règlement des sommes dues.

Les sommes de la Cagnotte non utilisées :

- ne peuvent faire l'objet d'une demande de versement ;
- sont perdues si elles ne sont pas utilisées dans un délai de douze (12) mois après leur crédit ;
- sont perdues en cas de résiliation du Contrat, sauf dans le cas où le Client conserve un contrat de fourniture d'énergie auprès d'Octopus Energy France, et ne pourront faire l'objet de réclamation. En cas de résiliation pour cause de déménagement, les sommes de la Cagnotte seront conservées au nom du Client durant six (6) mois, le temps pour lui de souscrire un nouveau contrat pour son nouveau logement. Passé ce délai, les sommes seront définitivement perdues.

Le Client peut choisir d'utiliser tout ou partie de sa Cagnotte via les modalités suivantes :

- pour diminuer son prochain paiement mensuel au titre du Contrat, ou au totre d'un autre contrat de fourniture d'énergie souscrit auprès d'Octopus Energy France.
  Le montant de Cagnotte choisi est utilisé pour réduire le paiement du mois en cours, si l'ordre de prélèvement du mois n'a pas encore été envoyé à l'organisme bancaire du Client. Dans le cas contraire, l'utilisation est reportée sur le mois suivant.
  Si le montant de Cagnotte choisi est inférieur au montant du paiement mensuel dû, le restant à payer est prélevé sur le compte bancaire du Client, à la date choisie dans son Contrat.
- pour effectuer un don à une association partenaire d'Octopus Energy France.
  Octopus Energy France prélève le don au nom et pour le compte de l'association partenaire et reverse à l'euro près la somme choisie à l'association partenaire, qui est seule responsable de son utilisation.
  Le Client recevra de l'association partenaire un reçu fiscal annuel dès lors que le montant de son don y est éligible.

Pour les Clients ayant choisi d'investir tout ou partie de leur cagnotte chez notre partenaire Akuo Energy, comme cela était possible jusqu'au 28 février 2023 Octopus Energy France reverse au Client chaque année vingt pour cent (20%) de la somme investie, sous forme de cagnotte. Cette contrepartie est versée chaque année le mois anniversaire du passage du Client de l'environnement Plüm énergie vers l'environnement Octopus Energy France. La résiliation de l'ensemble des Contrats du Client entraîne la fin des versements. Cette contrepartie ne peut en aucun cas faire l'objet d'une demande de versement.

Octopus Energy France s'engage à ne communiquer à ses partenaires, et après accord du Client, que les informations nécessaires au traitement des dons ou versements de Cagnotte.

ARTICLE 9 : CALENDRIER DE PAIEMENT, FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

9.1 Fréquence de facturation

Le Client aura le choix entre une facturation annuelle ou, uniquement s'il est équipé d'un compteur communicant et sur demande au

Service Clients d'Octopus Energy France, une facturation mensuelle basée sur ses consommations réelles, dite Facturation mensuelle au réel. Le Client peut à tout moment changer de mode de facturation sur simple demande auprès du Service Clients d'Octopus Energy France.

9.2 Facturation annuelle et calendrier de paiements mensuels

Dans le cas où le Client opte pour une facturation annuelle, à la date d'activation du Contrat, Octopus Energy France établit un calendrier des paiements mensuels sur la base des consommations réelles annuelles du Client fournies par Enedis et/ou des informations relatives à sa consommation d'électricité fournies par le Client. Ce calendrier précise les montants et les dates de prélèvements et est envoyé au Client en début de période facturée ou à chaque mise à jour (au choix du Client entre le 3 et le 13 de chaque mois). Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Ce calendrier pourra être ajusté par Octopus Energy France pour juste motif, notamment en cas d'évolution de la consommation réelle d'électricité du Client, de modification tarifaire, d'erreur de comptage, de fraude ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou à la demande justifiée du Client. Dans ce cas, Octopus Energy France adressera au Client un nouveau calendrier des paiements mensuels comportant les motifs justifiant cet ajustement, prenant effet à la prochaine mensualité suivant l'envoi du calendrier ajusté. Le Client pourra refuser ce nouveau calendrier des paiements et en demander la modification auprès du Service Clients.

9.3 Relevés de consommation

Le Client, lorsqu'il ne bénéficie pas d'un compteur communicant, peut communiquer des auto-relèves de son compteur en contactant le Service Clients. Ces dernières sont prises en compte sous réserve qu'elles :

- aient été transmises à Octopus Energy France au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture annuelle, et
- soient cohérentes avec les relèves réelles effectuées par Enedis.

L'auto-relève peut également être prise en compte pour actualiser le suivi de consommation du Client.

En cas d'incohérence avec les relèves réelles effectuées par Enedis, Octopus Energy France invite le Client à fournir des preuves de la pertinence de l'auto-relève transmise (photos...).

Si le refus d'Enedis de prendre en compte l'auto-relève perdure malgré l'envoi d'éléments confirmatifs par le Client, Octopus Energy France procédera à un relevé spécial, lequel sera à la charge d'Enedis si l'index relevé est cohérent par rapport à celui communiqué par le Client, ou à la charge du Client si l'index relevé est incohérent avec les informations précédemment transmises.

Il doit être prouvé que le Client entrave la relève du technicien Enedis pour invoquer l'impossibilité d'accès au compteur pour faute du Client.

9.4 Facturation mensuelle au réel

Dans le cas où le Client opte pour la Facturation mensuelle au réel, Octopus Energy France lui délivre une facture correspondant à sa consommation réelle tous les mois, à réception de la relève mensuelle transmise par Enedis. A défaut, c'est à dire notamment dans le cas où, pour un mois donné, Octopus Energy France n'aurait pas reçu la consommation réelle du Client de la part d'Enedis, ou en cas de dysfonctionnement du compteur communicant, la facture est établie sur la base d'une estimation si Enedis transmet une telle estimation à Octopus Energy France, ou est reportée sur le mois suivant.

En cas de facturation sur la base d'une estimation, une régularisation est effectuée sur les factures suivantes pour tenir compte des relèves réelles.

En cas de report de facturation, la facture suivante portera sur les abonnements et les consommations des périodes cumulées depuis la dernière facture émise. Si l'impossibilité de procéder à la Facturation mensuelle au réel subsiste pendant plus de deux (2) mois, Octopus Energy France procèdera à une Facturation annuelle.

9.5 Factures de régularisation

En cas de facturation annuelle, Octopus Energy France adresse au Client une facture de régularisation établie en fonction de ses consommations réelles au moins une (1) fois par an, sur la base des index transmis par Enedis, si le Client a permis l'accès à ses index par Enedis.

Les mensualités prises en compte au crédit du Client dépendent de la date de prélèvement choisie par lui. Si la date de fin de période de facturation se situe moins de sept (7) jours calendaires après la date de prélèvement, la mensualité du mois en cours n'est pas prise en compte dans la facture de régularisation et est reportée sur la facture suivante, sauf si le Client sollicite par écrit son remboursement. Dans ce cas, Octopus Energy France procède à son

remboursement dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'émission de la facture.

9.6 Contestation et régularisation des factures

a) Contestation par le Client

Le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir. Dans ce cas, le Client transmet à Octopus Energy France tous les éléments de nature à justifier cette contestation.

b) Régularisation par Octopus Energy France - prescription

En application de l'article L. 218-2 du code de la consommation, le délai de prescription applicable à Octopus Energy France pour les créances dues par un Client est de deux (2) ans. Octopus Energy France peut ainsi régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir.

La régularisation ne peut concerner les consommations d'électricité antérieures de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les cas suivants :

- lorsqu'Enedis a signalé au Client un défaut d'accès au compteur ou l'absence de transmission par ce dernier d'un index relatif à sa consommation réelle, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception,
- fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne sera demandée au Client.

ARTICLE 10 : PAIEMENT

10.1 Modes de paiement

Quel que soit le mode de facturation, le Client peut choisir de régler ses factures et ses mensualités par prélèvement automatique, ou, sur demande auprès du Service Clients d'Octopus Energy France, par chèque ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec ses numéros de client et de contrat au dos du chèque à l'adresse suivante : Octopus Energy France, 6-8 boulevard Haussmann, 75009 Paris. Le Client peut également régler ses factures et ses mensualités, sur demande au service clients d'Octopus Energy France, par mandat compte, en se rendant à son bureau de Poste muni des espèces correspondantes. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat et en informe Octopus Energy France, par tout moyen.

10.2 Délais de paiement

Toute somme due par le Client doit être payée au plus tard dans le délai précisé sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyés au Client ou, à défaut de précision, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de leur date d'émission. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, Octopus Energy France peut relancer le Client par tout moyen approprié.

10.3 Pénalités de retard

Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC, à l'exception des Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 12, auxquels aucune pénalité ne sera imputée. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros (7 €) TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement prévue dans le présent article, jusqu'à la date de réception du paiement intégral par Octopus Energy France. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

10.4 Mesures prises par Octopus Energy France en cas de non-paiement

En l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, Octopus Energy France informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de règlement, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre Octopus Energy France et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, Octopus Energy France avise le Client par courrier valant mise en demeure que, sous réserve des dispositions relatives à la trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars de chaque année - article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles) et en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue.

Par dérogation à l'alinéa précédent, si le Client a fait valoir auprès de Octopus Energy France qu'il bénéficie du chèque énergie prévu à l'article L. 124-1 du code de l'énergie, ou qu'il a déjà bénéficié d'une aide du Fond de Solidarité pour le Logement pour régler sa facture auprès

de Octopus Energy France, le délai supplémentaire de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours. A défaut d'accord entre Octopus Energy France et le Client dans ce délai de trente (30) jours, Octopus Energy France pourra, sous réserve des dispositions relatives à la trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars de chaque année - article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles) :

- si le Client est équipé d'un compteur effectivement communicant, procéder à la réduction de puissance, jusqu'à 1 kVA. Pendant cette période, Octopus Energy France contactera le Client au moins deux (2) fois pour trouver un accord sur le règlement de sa facture. A défaut de réponse du Client ou d'accord entre ce dernier et Octopus Energy France dans un délai de soixante (60) jours à compter de la réduction de puissance, Octopus Energy France pourra procéder à l'interruption de fourniture ou à la résiliation du contrat, après avoir prévenu le Client au moins vingt (20)-jours à l'avance par courrier;
- si le Client n'est pas équipé d'un compteur effectivement communicant, procéder à l'interruption de fourniture, après avoir prévenu le Client au moins vingt (20) jours à l'avance par courrier.

10.5 Délai de remboursement d'un trop-perçu

En cours de Contrat, lorsque la facture de régularisation fait apparaître un trop-perçu, le Client est remboursé sous quatorze (14) jours à compter de la réception de la facture, dès lors que le montant dépasse quatre-vingt-dix-neuf (99) centimes. Si le trop-perçu est inférieur à ce montant, le montant du trop-perçu est reporté au crédit de la facture suivante. En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Octopus Energy France rembourse ce montant dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non-respect par Octopus Energy France de 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 demi (1,5 fois) le taux de l'intérêt légal appliqué au montant toutes taxes comprises de la somme à rembourser. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros toutes taxes comprises (7 € TTC).

La Cagnotte prévue à l'article 8 ne saurait en aucune manière être assimilée à un trop-perçu au sens du présent article.

10.6 Utilisation des paiements

Tout paiement perçu par Octopus Energy France de la part du Client (paiement mensuel, facture de régularisation ou de manière générale tout recouvrement de sommes dues) sera prioritairement utilisé pour solder la facture la plus ancienne.

ARTICLE 11 : PARRAINAGE

Octopus Energy France peut être amenée à proposer à ses Clients une offre de parrainage, pour les encourager à promouvoir l'offre Octopus Energy France auprès de leurs proches. Les modalités sont précisées dans l'espace client sur https://www.octopusenergy.fr/. Les bonus sont crédités sur la Cagnotte Octopus Energy France du parrain et/ou du filleul à la date d'activation du Contrat du filleul et sont utilisables dans les conditions définies à l'article 8.

ARTICLE 12 : CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

12.1 Chèque énergie

Le Client dont les ressources (revenu fiscal de référence) sont inférieures à un plafond défini par l'État reçoit automatiquement de l'Agence de services et paiement un chèque énergie qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie de ses factures d'énergie, pour la consommation d'énergie de sa résidence principale, dans les conditions prévues à l'article 9.5. Le chèque énergie est valable jusqu'au 31 mars de l'année suivant sa date d'émission. La date de validité du chèque est inscrite sur ce dernier. Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site https://chequeenergie.gouv.fr/ ou contacter le numéro mis en place par le gouvernement : 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

12.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Client estime qu'il éprouve des difficultés particulières pour s'acquitter de ses factures, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions 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 de sa commune pour obtenir une aide financière sur le Contrat qui alimente sa résidence principale. Toute procédure de

suspension ou d'interruption de la fourniture est annulée dès le dépôt de la demande au Fonds de Solidarité pour une durée de deux (2) mois.

ARTICLE 13 : SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès du Client au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité interrompue ou réduite dans les cas suivants.

13.1 À l'initiative d'Octopus Energy France

Dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture ou une mensualité dans les délais prévus au Contrat, Octopus Energy France pourra réduire ou interrompre la fourniture d'électricité, selon les modalités visées à l'article 10.2 (hors période de trêve hivernale pour la suspension de la fourniture d'électricité dans la résidence principale d'un Client et à l'exception des Clients relevant des dispositions de l'article L.124-1 du code de l'énergie). Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients bénéficiaires du « chèque énergie » tels que mentionnés à l'article 12, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

13.2 À l'initiative d'Enedis

Enedis pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en électricité du Point de livraison dans les cas visés en annexe. L'interruption de fourniture par Enedis se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par Enedis. Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

ARTICLE 14 : RÉSILIATION

14.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. Dans les autres cas de résiliation, le Client doit informer Octopus Energy France de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client.

En cas de souscription d'une offre duale (c'est-à-dire portant sur la fourniture de l'électricité et du gaz), le Client reste libre de résilier chacun ou un seul des deux Contrats à tout moment et sans frais.

14.2 Résiliation du Contrat par Octopus Energy France

Le Contrat peut être résilié par Octopus Energy France dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement des factures par le Client, dans les conditions de l'article 10.2 ;
- en cas de non versement du dépôt de garantie prévu à l'article 4.4 ;
- en cas de manquement à une autre obligation du présent Contrat ;
- en cas de résiliation du Contrat GRD-F ;
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance.

Dans ces trois derniers cas, Octopus Energy France notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de six (6) semaines, étant précisé que la date de résiliation effective du Contrat ne pourra intervenir que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis.

14.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai maximal de quatre (4) semaines à compter de la prise d'effet 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 prise d'effet de la résiliation et communiqué à Octopus Energy France;
- soit d'une estimation prorata temporis basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques comparables (puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. Si, à la date effective de la résiliation de son Contrat, le Client souhaite continuer à consommer de l'électricité sur son Point de livraison, il devra conclure un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec Octopus Energy France ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue.

Si un dépôt de garantie a été versé par le Client dans les conditions prévues à l'article 4.4 et n'a pas été remboursé par Octopus Energy France au cours de l'exécution du Contrat, il sera remboursé une fois déduites l'intégralité des sommes dues ou restant à percevoir au moment de la résiliation.
Par ailleurs, les éventuelles sommes correspondant au bonus non utilisé par le Client à la date de résiliation et restant dans la Cagnotte détaillée à l'article 8, seront perdues et ne pourront faire l'objet d'une réclamation de la part du Client.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ

15.1 Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à la fourniture d'électricité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après. 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 du fait d'un tiers indépendant ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.
La responsabilité d'Octopus Energy France ne s'étend pas aux installations intérieures du Client.

15.2 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation

Enedis et le Client restent responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements respectifs, dans les limites et conditions décrites en annexe. Enedis est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.
Toutefois, Octopus Energy France est l'interlocuteur privilégié du Client et engagera donc les discussions nécessaires avec Enedis aux fins d'assurer la prise en charge par ce dernier de tous les préjudices subis par le Client résultant notamment des défauts de qualité et de continuité de la fourniture ou d'une mauvaise facturation (erreur dans l'index ou dans la facture elle-même) par le responsable, sauf cas de force majeure ou fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure, sans que le Client n'ait à engager de démarches actives pour rechercher l'origine de son préjudice.
À défaut de solution amiable entre Octopus Energy France et Enedis pour indemniser le Client du préjudice subi, le Octopus Energy France fait parvenir au Client tout élément justifiant de son absence de responsabilité et, le cas échéant, lui permettant d'engager la responsabilité d'Enedis

15.3 Limite de responsabilité de Octopus Energy France

Octopus Energy France est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. Toutefois, sa responsabilité ne peut pas être engagée dans les cas suivants :

- en cas de manquement d'Enedis à ses obligations y compris contractuelles à l'égard du Client,
- en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part,
- en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation,
- en cas d'éventuel manquement de Octopus Energy France causé par la survenance d'un cas de force majeure.

ARTICLE 16 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

16.1 Collecte de données

Octopus Energy France est responsable du traitement des données à caractère personnel relatives à ses Clients. A ce titre, Octopus Energy France collecte et traite, au moment de la souscription au Contrat ainsi que dans le cadre de l'exécution dudit Contrat, des données personnelles relatives à ses Clients, afin de :

- gérer la relation contractuelle,
- assurer un support sur les différents services proposés par Octopus Energy France,
- permettre aux Clients de suivre leur consommation d'énergie et de bénéficier de conseils de réduction de cette consommation,
- recevoir des astuces et conseils concernant la consommation d'énergie,
- recevoir des informations sur les offres et produits d'Octopus Energy France,
- produire des statistiques.

Les opérations réalisées par Octopus Energy France sur ces données personnelles le sont dans le respect de la réglementation relative à

la protection des données personnelles, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »).

16.2 Droits du Clients sur ses données

Le Client dispose de droits s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées ;
- d'un droit de définir des directives relatives au traitement de ses données personnelles par Octopus Energy France après sa mort ;
- d'un droit de retirer librement son consentement au traitement de ses données personnelles à tout moment, lorsque son consentement est nécessaire au traitement de ses données personnelles ;
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Octopus Energy France de ces informations à des fins de prospection commerciale ;
- un droit de portabilité et de suppression.

Pour exercer ces droits, le Client doit adresser une demande expresse, soit par email à l'adresse donnees@octoenergy.com, soit par courrier adressé à Octopus Energy - DPO, 6-8 boulevard Haussmann, 75009 Paris.

Dans le cas où le Client estimerait, après avoir contacté Octopus Energy France, que ses droits en matière de données personnelles ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation (plainte) à la CNIL par :

- courrier, au 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ;
- téléphone, au 01 53 73 22 22 ;
- ou directement sur le site internet de la CNIL : https://www.cnil.fr/agir.

Pour en savoir plus sur la protection de ses données personnelles par Octopus Energy France, le Client peut consulter la politique de confidentialité, accessible sur le site https://www.octopusenergy.fr. Le Client s'engage à en prendre connaissance.

Le Client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « bloctel » sur le site bloctel.gouv.fr s'il ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique.

ARTICLE 17 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En cas d'évolution des présentes Conditions Générales, Octopus Energy France communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par voie postale ou électronique selon les modalités choisies par le Client. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat sans pénalité. Ces stipulations ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

ARTICLE 18 : DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

18.1 Droit applicable et information

Le Contrat est, pour sa validité, son interprétation et son exécution, soumis à la loi française.

Pour contacter Octopus Energy France, le Client peut :

- envoyer un e-mail à l'adresse : bonjour@octopusenergy.fr
- envoyer un courrier à l'adresse : Octopus Energy France – 6-8 boulevard Haussmann, 75009 Paris
- appeler le Service Clients au 09 77 55 80 30, de 9h à 18h, du lundi au vendredi hors jours fériés (numéro non surtaxé).

Le Client peut accéder à une liste des questions réponses et des fiches pratiques concernant l'énergie sur le site du Médiateur National de l'Energie www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr. L'aide-mémoire du consommateur d'énergie ainsi que d'autres informations sont également disponibles sur le site de la DGCCRF economie.gouv.fr/dgccrf et https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/gaz_electricite2014.pdf.

18.2 Règlement des litiges

Les Parties s'efforceront de régler leurs litiges par la voie amiable.

Dans le cas où le différend avec Octopus Energy France ne serait pas résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'Energie dont les coordonnées sont les suivantes : energie-mediateur.fr ou Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252 75443 PARIS Cedex 09. Ces modes de règlement amiable des

litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.