

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

*Pour la fourniture d'électricité, la gestion du service de stockage virtuel MySmartBattery  
Et l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité*

*En vigueur au 06/04/2021*

L'offre de fourniture d'électricité à prix de marché est proposée sous le nom commercial MYLIGHT SYSTEMS par la Société FLASH, société par actions simplifiée, au capital de 10000 € dont le siège social est situé 1609 Avenue Henri Schneider 69330 JONAGE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 882 156 862, fournisseur d'électricité titulaire d'une autorisation ministérielle de fourniture, ci-après dénommée « le FOURNISSEUR ».

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « CGV ») sont applicables à tout Client souscrivant à une offre de fourniture d'électricité proposée par le FOURNISSEUR sous la marque commerciale « MYLIGHT SYSTEMS » et constituent un tout indissociable avec les Conditions Particulières de l'offre choisie par le Client et les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (ci-après désignées « DGARD ») établies par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité (« GRD »).

### Article 1 : Définitions

Au sens des présentes CGV, les termes utilisés sont définis de la façon suivante, au singulier comme au pluriel :

**Abonnement** : montant dû chaque mois par le Client au Fournisseur, indépendamment de la consommation d'électricité et des Taxes.

**Activation** : l'activation d'un Contrat avec le Client intervient lorsqu'ont été effectuées toutes les vérifications et confirmations des informations administratives, financières (ex : vérifications bancaires) et techniques (ex : puissance, calendrier souhaités et installation photovoltaïque accompagnée des outils de monitoring MYLIGHT SYSTEMS). Il consiste à transmettre au GRD, la demande de rattachement du PDL du Client au FOURNISSEUR et attendre la confirmation du rattachement (via la réception des flux de contractualisations, de relèves, de facturation des prestations) pour activer le Contrat. Dans le cadre où le Client souhaiterait activer son Contrat avant la mise en place de son installation photovoltaïque accompagné des outils de monitoring MYLIGHT SYSTEMS, il aura possibilité de le faire via son espace activation après la fin de son délai de rétractation.

**CRAE** : Le contrat de Raccordement d'Accès et d'Exploitation permet le raccordement de votre installation au réseau en détaillant les modalités techniques, juridiques et financières de votre raccordement. Il vous donne également le droit d'injecter de l'électricité sur le réseau dans le respect de certaines conditions techniques, juridiques et financières (ex : facturation, comptage, engagements du producteur et du GRD) et précise les dispositions relatives à l'exploitation de votre installation (ex : travaux, maintenance).

**Catalogue des Prestations** : liste établie et mise à disposition par le GRD désignant l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au FOURNISSEUR. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le FOURNISSEUR au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le FOURNISSEUR au Client.

**Client** : personne physique majeure ou personne morale, située en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par le FOURNISSEUR ayant souscrit un Contrat et alimentée par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance Souscrite comprise entre 6 et 36kVA.

**Conditions Particulières de Vente ou CPV** : document établi lors de la souscription qui précise notamment l'offre choisie par le Client, le Point de Livraison, les options choisies par le Client, le mode de facturation et de règlement. En cas de contradiction, les CPV prévalent sur les CGV.

**Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : désigne la consommation annuelle d'électricité d'un PDL. La CAR est répartie en périodes de consommation, en lien avec l'option tarifaire du PDL.

**Contrat ou Contrat Unique** : ensemble des documents contractuels relatifs à la fourniture et à l'injection d'électricité par le FOURNISSEUR ainsi qu'à l'accès au Réseau Public de Distribution et à son utilisation : les présentes CGV, les Conditions Particulières de Vente comprenant l'offre choisie par le Client, le Contrat d'Accès au Réseau et les conditions du GRD.

**Contrat d'Accès au Réseau** : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution. Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, du GRD et du FOURNISSEUR et est disponible sur simple demande auprès du FOURNISSEUR ou sur le site du GRD. La synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (« DGARD ») de votre GRD est disponible sur le site internet [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com).

**GRD** : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution d'électricité. Il a notamment la charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

**Point de livraison (PDL) ou Point de Référence Mesure (PRM)** : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client situé en France métropolitaine, hors Corse. L'installation doit être alimentée par le GRD sur un branchement définitif.

**Puissance Souscrite** : exprimée en kVA, elle désigne la limite supérieure de puissance à laquelle le Client a souscrit.

**RPD** : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

**Tarif Réglementé ou TRV** : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure d'électricité déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment de la souscription, et pratiqué par l'opérateur historique hors tarifs spéciaux.

**MES Injection** : désigne la mise en service en injection d'électricité d'une installation d'autoconsommation partielle. Cela consiste à rattacher le PRM au périmètre d'un acheteur.

**1ère MES** : désigne la première mise en service en injection d'électricité d'une installation d'autoconsommation partielle nouvellement raccordée (sur un site existant pour le soutirage ou nouvellement raccordé au RPD). Cela consiste à téléopérer un compteur pour déclencher la mesure du flux d'injection.

## Article 2 : Objet du contrat

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité jusqu'au PDL du Client, les modalités d'application du service de stockage virtuel MySmartBattery ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par le FOURNISSEUR pour le compte du Client selon l'offre choisie par le Client figurant dans les Conditions Particulières de Vente. Le Client conserve néanmoins une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de cet accès et de l'utilisation du RPD (voir synthèse des DGARD)

## Article 3 : Offre, Prise d'effet et durée du Contrat

### 3.1 Caractéristiques de l'offre

Le FOURNISSEUR souhaite permettre à ses clients d'optimiser leur utilisation de leur production solaire en leur permettant de stocker virtuellement leur énergie injectée pour la réutiliser quand ils en ont besoin et ceci en temps réel via le système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS.

Dans le cadre de ce Contrat, le FOURNISSEUR s'engage :

- A fournir l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du/des Client(s) au(x) PDL désignés aux conditions particulières de Vente.
- A permettre la valorisation de l'injection d'énergie de ses Clients auto-consommateurs en endossant ou faisant endosser la responsabilité du périmètre d'équilibre.

La puissance et les modalités de l'offre de fourniture retenue sont mentionnées dans les Conditions Particulières de Vente.

Le FOURNISSEUR ne propose pas de Tarif Réglementé ni de tarifs spéciaux, notamment « EJP » ou « Tempo », appliqués par l'Opérateur historique. Le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux de fourniture d'électricité reconnaît que la souscription à une offre de fourniture d'électricité auprès du FOURNISSEUR annule automatiquement le bénéfice des tarifs spéciaux. Une intervention d'un technicien du GRD sur le compteur du Client est indispensable.

Pour se rapprocher le plus possible d'une logique de production solaire et inciter le Client à une optimisation de sa consommation, le FOURNISSEUR propose uniquement une offre avec tarifs différenciés selon l'horaire de consommation traditionnellement nommée heures pleines et heures creuses – Le consommateur consent donc, si ce n'est pas le cas à la date de souscription, à basculer sur cette formule tarifaire d'acheminement en retenant l'offre proposée par le FOURNISSEUR.

Les plages horaires des périodes tarifaires (heures creuses/heures pleines) sont indiquées sur les factures et sont librement fixées par le GRD en fonction des contraintes du système électrique (moyens de production mis en œuvre, prix de marché de gros, contraintes des réseaux de transport ou de distribution d'électricité).

Lors de la conclusion du Contrat et au regard des relevés éventuellement fournis par le Client, le FOURNISSEUR pourra conseiller le Client sur la Puissance à souscrire pour son Point de Livraison.

Le Client a la possibilité de modifier la Puissance Souscrite initialement définies dans le Contrat, sous réserve que ces modifications soient acceptées par le FOURNISSEUR et par le GRD. Le Client en fera préalablement la demande au FOURNISSEUR, par voie électronique à l'adresse [energie@mylight-systems.com](mailto:energie@mylight-systems.com)

Les coûts engendrés aussi bien pour une évolution de la Puissance Souscrite que pour le changement de formule tarifaire d'acheminement seront facturés au Client conformément aux tarifs du Catalogue des Prestations du GRD au jour du changement.

### **3.2 Responsabilité du périmètre d'équilibre pour la partie Fourniture et la partie Surplus**

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

Pour pouvoir bénéficier du service de stockage virtuel MySmartBattery, le Responsable d'équilibre indiqué dans la demande de raccordement effectuée auprès du GRD doit être le FOURNISSEUR ou l'opérateur mandaté par le FOURNISSEUR pour mener à bien cette mission.

Si l'Activation venait à avoir lieu après la MES Injection effectuée par le GRD, l'énergie serait cédée à titre gracieux au FOURNISSEUR durant cette période. Pour pallier cette éventualité, le Client a la possibilité de

procéder à son activation via son espace activation dès la fin de son délai de rétractation et ceci avant même la mise en place de son installation photovoltaïque accompagné du système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS.

### 3.3 Fonctionnement du service de stockage virtuel MySmartBattery

Le service de stockage virtuel MySmartBattery est un service qui permet à un producteur auto-consommateur de récupérer le surplus de production non autoconsommé et injecté sur le réseau. Ce surplus est récupéré à un moment où la production est inférieure à la consommation du site.

Le FOURNISSEUR propose une offre basée sur le fonctionnement d'une batterie réelle avec :

- Différentes capacités de batterie permettant de stocker une certaine quantité de KWh - les capacités disponibles et les montants des forfaits sont indiqués dans les grilles tarifaires présentes sur le site : [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com) et la capacité souscrite est indiquée dans les CPV.
- Des cycles de charge/décharge en temps réel proposés grâce au système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS qui permet le suivi des flux d'électricité réseaux c'est-à-dire des flux produits, consommés ou injectés du PDL indiqué dans les CPV.
- Un coût de 0€ pour les KWh consommés via le service de stockage virtuel. Les coûts d'utilisation du réseau et taxes applicables sur ces KWh étant incluses dans l'offre du FOURNISSEUR.

Seuls les KWh stockés dans la limite de la capacité de batterie souscrite par le Client sont valorisés par le service de stockage virtuel MySmartBattery. Les capacités disponibles et les montants du forfait sont indiqués dans les grilles tarifaires disponibles sur le site : [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com) et la capacité souscrite par le Client est indiquée dans les CPV.

Le client a la possibilité de changer la capacité de sa batterie virtuelle selon les modalités définies ci-dessous :

Après signature de son contrat, le client a la possibilité de changer la capacité de sa batterie virtuelle sans frais et sans limitation jusqu'à la MES Injection. Par la suite, le client devra respecter un délai de 12 mois avant d'effectuer une diminution de sa taille de batterie.

Il pourra cependant augmenter la taille de sa batterie à tout moment avec une prise en compte effective de la demande dès le 1er jour du mois suivant. Le client devra à la suite de cette action respecter un intervalle de 12 mois avant toute nouvelle diminution de sa batterie

Pour effectuer ces changements, le client devra en faire la demande écrite à l'adresse [energie@mylight-systems.com](mailto:energie@mylight-systems.com)

Le fonctionnement du service de stockage virtuel MySmartBattery nécessite un accès constant aux données de l'installation pour permettre le suivi en temps réel des cycles de charge / décharge de la batterie virtuelle. Un forfait GSM de 1 Go pour assurer la remontée de données est intégré dans l'offre du FOURNISSEUR.

Si cette consommation dépasse les 1 Go par suite du détournement d'usage de cette connexion GSM par le Client, la consommation excédante sera refacturée. Le montant des frais est indiqué dans les grilles tarifaires disponibles sur le site [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com).

MYLIGHT SYSTEMS assurera pour le compte du FOURNISSEUR une vérification annuelle des données d'injection remontées par ses outils par rapport aux données remontées par le GRD. En cas d'écart supérieur à 10% entre les KWh indiqués par MYLIGHT SYSTEMS et ceux remontés par le GRD, ces écarts donneront lieu à des réajustements à la hausse comme à la baisse.

En cas de problèmes de remontées de données, de données absentes ou incohérentes, l'intégralité du surplus sera valorisée à 42€/MWh sur la base des données communiquées par le GRD pendant la période de l'anomalie.

### 3.4 Conclusion et date de prise d'effet du Contrat

La souscription à l'offre de fourniture d'électricité se fait par voie électronique ou en vente directe. Le Contrat validé est transmis au Client par voie électronique ou en cas de vente directe, par voie postale.

Dans tous les cas, le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client soit par retour de contrat par voie postale, soit par consentement donné par voie électronique. Dans ce dernier cas, le Client a la possibilité de vérifier le détail du Contrat avant de le confirmer pour exprimer son acceptation définitive. Toutefois, la vente d'électricité correspondante et la gestion par le fournisseur de l'accès au RPD ne prendront effet qu'à compter de la date d'activation du Contrat.

Le FOURNISSEUR ne procédera à l'Activation qu'après la mise en place de l'installation photovoltaïque accompagné du système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS et le bon renseignement par l'installateur du portail dédié à l'inscription des utilisateurs MYLIGHT SYSTEMS. Cependant le Client a la possibilité d'activer manuellement son Contrat avant cette date via son espace activation et ceci dès la fin de son délai de rétractation.

La date d'Activation sera alors définie par le GRD et communiqué au Client. Elle est habituellement effectuée dans un délai de dix (10) jours suivant la date de signature en cas de changement de fournisseur. Pour une mise en service, la date d'Activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont habituellement entre cinq (5) jours ouvrables et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service. Le coût éventuellement engendré par le déplacement du GRD sera facturé au Client conformément aux tarifs du Catalogue des Prestations du GRD au jour du changement.

La prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, et à la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.

La mise en place du service de stockage virtuel MySmartBattery aura lieu à la date de la MES Injection ou à la date d'Activation selon la plus tardive des deux dates.

### 3.5 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de l'Activation, sous réserve de l'expiration du délai de rétractation mentionné à l'article 3.6 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du FOURNISSEUR. Le Contrat est ensuite renouvelé par tacite reconduction pour la même durée et aux mêmes conditions.

### 3.6 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation. Lorsque ce délai de quatorze jours calendaires expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer par mail ou par courrier au FOURNISSEUR le formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions Particulières de Vente dûment complété, ou toute autre déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter et comportant les

éléments indispensables au FOURNISSEUR permettant d'identifier le Client et les caractéristiques de son Contrat.

La demande de rétractation entrainera uniquement la rétractation de la fourniture d'électricité et du service de stockage virtuel MySmartBattery. Si le client souhaite se rétracter concernant la mise en place de son installation photovoltaïque, le Client doit suivre le processus indiqué par son installateur. De la même manière, la rétractation concernant la mise en place de l'installation photovoltaïque n'emporte pas la rétractation du présent contrat.

Le Client pourra demander expressément au FOURNISSEUR à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité avant la fin du délai de rétractation. Dans ce cas, le Client doit en faire la demande expresse par tous moyens auprès du FOURNISSEUR.

Si le Client exerce ensuite son droit de rétractation, il sera redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

## Article 4 : Prestations fournies par le FOURNISSEUR

### 4.1 Fourniture d'électricité

Le FOURNISSEUR assure un service de fourniture d'électricité au PDL du Client selon les modalités de l'offre choisie par celui-ci et définies dans les Conditions Particulières de Vente.

### 4.2. Accès au RPD

Le GRD fixe les conditions d'accès et d'utilisation du réseau qui sont précisées dans la synthèse DGARD disponible sur le site [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com).

Le GRD mandate le FOURNISSEUR pour sa représentation auprès du Client. À ce titre, le FOURNISSEUR devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture d'électricité, l'injection d'électricité qu'à l'accès au RPD. Toutefois, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD et ce, conformément au Contrat GRD-F et à la Synthèse DGARD.

Le FOURNISSEUR assure pour le compte du Client, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL de ce dernier et l'injection de son surplus de production sur le RPD. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès du FOURNISSEUR qui la transmettra au GRD pour le compte du Client et en suivra la réalisation. Les frais facturés par le GRD pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le FOURNISSEUR, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention.

## Article 5 : Tarifs

### 5.1. Tarifs de l'offre de fourniture d'électricité et du service de stockage virtuel MySmartBattery

Les prix de fourniture d'électricité (tarif non réglementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe qui correspond à l'abonnement dont le montant dépend de la Puissance Souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client.
- d'une part variable qui est proportionnelle à la consommation d'électricité du Client.

Les prix comprennent l'acheminement (c'est-à-dire l'accès et l'utilisation du RPD) et la fourniture d'électricité. Les prix sont indiqués en TTC.

Les grilles tarifaires de l'offre de fourniture d'électricité, du forfait pour le service de stockage virtuel MySmartBattery sont disponibles sur le site internet [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com)

## **5.2. Offre de fourniture d'électricité à prix indexé**

Les prix de l'abonnement et du KWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre retenue par le Client, figurent dans les grilles tarifaires disponibles sur le site [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com) et seront indexés sur les tarifs réglementés de vente à destination des clients résidentiels (« TRV »). Ils évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers.

Les évolutions des tarifs réglementés étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du KWh seront appliqués de plein droit à tous les Contrats, y compris ceux en cours d'exécution, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné et le cas échéant de façon rétroactive, à compter de la modification du TRV. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification.

Dans l'hypothèse où les TRV devaient disparaître ou que leur structure venait à être modifiée, le FOURNISSEUR informera le Client du changement de fonctionnement de l'offre de fourniture dans les conditions prévues à l'Article 11.1.

## **5.3. Taxes et contributions**

Tous impôts, taxes, contributions, redevances ou charges de toute nature, actuels ou futurs, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre choisie par le Client, (« Taxes et Contributions ») sont facturés au Client. Les Taxes et Contributions comprennent notamment, à la date des présentes CGV, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), la TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et les TCFE (Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité). Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de la nature des Taxes et Contributions imposé par la loi ou par un règlement, s'appliquera de plein droit au Contrat à la date de son entrée en vigueur.

## **5.4. Prise en charge des Taxes et Contributions variables sur les KWh stockées virtuellement**

Les impôts, taxes, contributions, redevances ou charges de toute nature, actuels ou futurs, applicables sur les KWh stockées virtuellement sont considérées comme faisant partie intégrante de l'offre de service de stockage virtuel MySmartBattery. Cela signifie que les KWhs déchargés sont déduits au prix de l'électricité toute taxes comprises.

## **5.5. Tarifs des prestations réalisées par le GRD**

Les services et prestations proposés par le GRD sont définies et détaillées dans le Catalogue des Prestations et disponible sur le site de votre GRD.

Ces services et prestations sont facturés par le GRD au FOURNISSEUR qui les refacture au Client.

## **5.6. Dispositions spécifiques pour les Clients en situation de précarité**

### **Le Chèque énergie**

Le chèque énergie est attribué chaque année en fonction des revenus fiscaux de référence annuels du Client et de la composition de son foyer. Le bénéfice du chèque énergie est ouvert aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à un seuil fixé par arrêté des ministres chargés de l'économie, du budget et de l'énergie, au titre de leur résidence principale, y compris à ceux d'entre eux dont le contrat de fourniture d'électricité couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels. Le ménage désigne une ou plusieurs personnes physiques qui ont, au 1er janvier de l'année de l'imposition, la disposition ou la jouissance d'un local imposable à la taxe d'habitation prévue à l'[article 1407 du code général des impôts](#), ou bien se trouvant en sous-location d'un logement imposable à la taxe d'habitation et géré par un organisme exerçant des activités d'intermédiation locative mentionnées au 3° de l'article L. 365-1 du code de la construction et de l'habitation. Le revenu fiscal de référence du ménage est la somme des revenus fiscaux de référence des occupants du local ou du logement. La première ou seule personne du ménage constitue une unité de consommation. La deuxième personne est prise en compte pour 0,5 unité de consommation. Chaque personne supplémentaire est prise en compte pour 0,3 unité de consommation. Ces valeurs sont réduites de moitié pour les enfants mineurs en résidence alternée au domicile de chacun des parents lorsqu'ils sont réputés à la charge égale de l'un ou de l'autre parent en application du [quatrième alinéa du I de l'article 194 du code général des impôts](#).

Le chèque énergie est adressé automatiquement au Client sur la base des données déclarées auprès des services fiscaux lors de la déclaration de revenus. Ce chèque énergie permet au Client de régler tout ou partie de sa facture énergétique. Le dispositif Chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/> et sur simple appel au 0805 204 805 (service et appel gratuits).

#### **Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)**

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures. À 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 été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le FOURNISSEUR peut procéder à la suspension ou à la réduction de la fourniture d'électricité après en avoir avisé le Client par courrier.

#### **5.7 Évolution tarifaire de la fourniture d'électricité et spécificités du code de l'énergie**

Les prix figurant dans les grilles tarifaires sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse.

Toute modification des grilles tarifaires ainsi que leurs dates d'entrée en vigueur devront être communiquées au Client au moins un mois avant application au Contrat en cours selon les modalités prévues à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de non-acceptation de cette évolution, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il aura reçu la communication des nouveaux prix applicables, dans les conditions prévues à l'article 9.1. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications du TRV imposées par la loi ou le règlement et dont les modalités d'application sont prévues à l'article 5.2 ci-dessus.

Conformément à l'article L332-4 du code l'énergie, Lorsque le fournisseur d'électricité facture simultanément au consommateur la fourniture d'énergie et l'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution, en application des dispositions des articles L. 111-92 et L. 332-3, chaque kilowattheure (kWh) consommé est facturé, au minimum, au montant prévu par le tarif d'utilisation des réseaux mentionné à l'article L. 341-2.

## **Article 6 : Modalités de facturation**

### **6.1 Envoi des Factures**

Par défaut les factures seront communiquées au Client par voie électronique. Toutefois sur simple demande du Client, elles pourront être adressées par voie postale sur support papier. Dans ce cas-là, le client ne bénéficiera pas de la remise de 10€ TTC par mois lié à la digitalisation des factures.

## **6.2. Facturation avant la MES Injection / Facturation sans le service de stockage virtuel MySmartBattery**

Si l'Activation a lieu avant la MES Injection permettant la mise en place du service de stockage virtuel MySmartBattery, le Client bénéficiera uniquement de l'offre de fourniture d'électricité durant la période entre l'Activation et la MES Injection. Durant cette période, le client sera facturé sur la base des relèves réelles communiquées par le GRD. A la suite de la MES Injection, le client basculera sur l'option de mensualisation retenue lors de la souscription de son contrat.

Si à la fin du 2<sup>ème</sup> mois suivant l'Activation, le FOURNISSEUR ne dispose pas de relèves réelles communiquées par le GRD pour le site du client, le FOURNISSEUR se réserve le droit de facturer mensuellement sur la base d'estimée de consommation fournie par le GRD ou construit par ses soins.

Le tarif applicable pour l'énergie fournie sera celui défini dans les grilles tarifaires précisées à l'article 5.1. Il ne sera pas facturé de forfait pour le service de stockage virtuel MySmartBattery puisque ce service ne sera pas actif.

Si cette situation venait à perdurer plus de 6 mois ou si le Client venait à en faire la demande (ex : souscription sans service de stockage virtuel MySmartBattery, contact au service client), le FOURNISSEUR pourrait basculer le Client sur l'option de mensualisation retenue par celui-ci lors de sa souscription et dont les modalités sont présentées à l'article 6.3. Si le Client avait retenu la solution prélèvement temps réel, il ne pourrait en bénéficier que s'il dispose bien à son domicile d'un système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS installé et fonctionnel. Si ce n'était pas le cas, le FOURNISSEUR serait contraint de basculer le client sur un échancier linéaire.

Les factures émises ou les échéances définies feront l'objet de prélèvement automatique selon le mandat de prélèvement donné par le Client.

## **6.3. Options de mensualisation**

Le FOURNISSEUR propose deux options de mensualisation :

- L'échancier linéaire

A partir des données de consommation communiquées par le GRD ou bien par le Client lors de sa souscription, le FOURNISSEUR évalue le montant des mensualités et construit un échancier linéaire sous le format d'un calendrier de paiement. Une réduction de 20% sur le budget annuel estimé du Client est appliqué sur le calcul des mensualités pour prendre en compte la mise en place du système d'autoconsommation. Durant cette période, le Client paie le même montant chaque mois pendant 11 mois. Le 12<sup>ème</sup> mois, le FOURNISSEUR procède au calcul d'une facture annuelle de régularisation sur la base des relevés communiqués par le GRD. Afin d'établir une facturation en adéquation avec la consommation du Client, le FOURNISSEUR se réserve la possibilité en cours de période, de manière justifiée et non arbitraire, de revoir les mensualités de paiement du Client, compte tenu notamment : des relevés réels du GRD, des auto-relevés transmis par le Client, de son historique de consommation et/ou de production, d'une modification tarifaire ou de classe de consommation, d'éventuelles erreurs de comptage de la part du GRD.

- Le prélèvement en temps réel

A partir des données de consommation en temps réel mesurés par le système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS, le FOURNISSEUR évalue le montant de la mensualité due au plus proche de la consommation réelle

du Client. Le FOURNISSEUR adresse au Client un document de suivi de prélèvement indiquant chaque mois le montant ainsi que la date de prélèvement. Il y aura un prélèvement tous les mois et ce pendant 11 mois au plus proche de la consommation réelle du Client. Le FOURNISSEUR effectuera des réconciliations régulières entre ses données et celles communiquées par le GRD. Une facture de régularisation sera communiquée le 12e mois sur la base de la réconciliation des données du FOURNISSEUR avec les relevés communiqués par le GRD.

Si le FOURNISSEUR constate une anomalie sur le fonctionnement du système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS qui ne permet pas une gestion efficace du prélèvement en temps réel, le FOURNISSEUR se réserve le droit de rebasculer le Client sur un échéancier linéaire. Le Client y restera jusqu'à sa prochaine facture de régularisation. Il aura alors la possibilité de rebasculer sur un prélèvement en temps réel si l'anomalie est résolue.

Le Client peut changer son option de mensualisation jusqu'à la MES Injection. Par la suite, il pourra le faire uniquement une fois par an à la suite de sa facture de régularisation en communiquant ce choix au FOURNISSEUR au moins 1 mois avant la date prévisionnelle de sa prochaine facture par mail à l'adresse [energie@mylight-systems.com](mailto:energie@mylight-systems.com).

Si le Client ne modifie pas son option de mensualisation, il restera par défaut sur l'option retenue initialement. S'il a opté pour l'échéancier linéaire, il recevra alors à la suite de sa facture de régularisation une nouvelle version de son échéancier basée sur sa consommation réalisée des 12 derniers mois.

Le Client s'engage à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire selon les modalités des options de mensualisation.

#### **6.4. Facturation de régularisation**

En fin de période de facturation, une facture de régularisation sera adressée au Client sur la base de la réconciliation entre les données de son système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS et des consommations réelles relevées par le GRD.

Les prélèvements mensuels constituent une avance sur cette facture de régularisation annuelle. Dans le calcul de cette facture de régularisation, le FOURNISSEUR déduira l'intégralité des mensualités déjà réglées par le Client.

La facture de régularisation fait également l'objet d'un prélèvement automatique.

Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation. Si le client a opté pour l'option de mensualisation avec un échéancier linéaire, le FOURNISSEUR émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée.

#### **6.5. Contestation par le Client**

Toute contestation de facture(s) devra être adressée par écrit au FOURNISSEUR dans le délai légal de prescription, soit cinq ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet au FOURNISSEUR tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

#### **6.6. Régularisation par LE FOURNISSEUR**

Le FOURNISSEUR dispose d'un délai de quatorze mois pour réclamer le paiement des sommes dues à compter du dernier relevé ou auto-relevé, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

## 6.7. Modalités de remboursement du trop-perçu

En cours d'exécution du Contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par le FOURNISSEUR seront directement reportées sur la facture suivante, sauf demande exprès contraire du Client. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le FOURNISSEUR.

Le remboursement a lieu dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le FOURNISSEUR sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu dont le montant ne pourra être inférieur à 7,50 euros TTC.

## Article 7 : Modalités de paiement

### 7.1 Délai et modes de paiement

Le Client est tenu de régler les factures émises par le FOURNISSEUR au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture, ou à la date de paiement prévue sur chaque facture et/ou sur l'échéancier de paiement envoyé au Client. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

En souscrivant à l'offre du FOURNISSEUR, le Client choisit de régler ses factures par prélèvement automatique. Conformément à la Réglementation, le Client peut également s'acquitter des factures par chèque ou mandat-compte, sans surcoût. Dans ce cas, le Client adresse une demande spécifique au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception.

### 7.2. Non-paiement des factures

En cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti, et sous réserve des dispositions de l'article 5.6, le FOURNISSEUR informera le Client par mail qu'en cas de non-paiement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date de règlement initialement prévue, la fourniture d'électricité et le service de stockage virtuel MySmartBattery pourront être suspendus.

En l'absence de régularisation dans ce délai initial de quinze (15) jours, Le FOURNISSEUR procédera à la suspension du service de stockage virtuel MySmartBattery jusqu'à la régularisation de l'impayé par le Client. Cette suspension du service de stockage virtuel MySmartBattery entraînera la non-comptabilisation des volumes injectés sur le réseau qui seront alors cédés à titre gracieux au FOURNISSEUR durant cette période. Le Client restera malgré tout redevable du paiement du service dans les conditions exposées à l'article 5.1.

Concernant la suspension de la fourniture d'électricité, le délai supplémentaire de quinze jours sera porté à trente jours pour les Clients Particuliers visés à l'article 5.6. En cas de difficulté de paiement, le Client est invité à s'adresser aux services sociaux de son département afin d'étudier la possibilité de bénéficier d'une aide visée à l'article 5.6.

À l'issue de ce délai supplémentaire, et si la facture demeure impayée, le FOURNISSEUR adresse un courrier valant mise en demeure au Client l'informant qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, le FOURNISSEUR procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture d'électricité. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de vingt (20) jours, le FOURNISSEUR pourra résilier le Contrat.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client sera redevable des sommes dues

et de pénalités de retard égales à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

Ces pénalités seront exigibles à compter du jour suivant la date de paiement prévue et jusqu'à la réception du paiement par le FOURNISSEUR.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients Particuliers visés à l'article 5.6.

## Article 8 : Suspension ou réduction de l'accès au RPD et de la fourniture d'électricité

Conformément à l'article 7.2, en cas de non-paiement par le Client, le FOURNISSEUR pourra demander au GRD une réduction ou une suspension de la fourniture d'électricité au Client, et donc de l'accès au RPD.

Dès la régularisation de l'impayé, le FOURNISSEUR demandera au GRD un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau.

L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative du GRD et/ou sur demande du FOURNISSEUR dans les conditions prévues dans la synthèse DGARD.

Toute intervention du GRD pour réduction ou suspension de la fourniture d'électricité sera facturée au Client dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations. Ces dispositions ne sont pas applicables aux Clients Particuliers visés à l'article 5.6.

## Article 9 : Résiliation

### 9.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans motif et sans pénalité. Le Client notifie la résiliation au FOURNISSEUR par courrier recommandé avec accusé de réception. Le FOURNISSEUR encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente jours à compter de la notification de la résiliation au FOURNISSEUR.

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

A la suite de cette démarche, le Client ne bénéficiera plus de l'offre de fourniture ainsi que du service de stockage virtuel MySmartBattery proposée par le FOURNISSEUR. Les modalités de résiliation du service de stockage virtuel MySmartBattery sont précisés à l'article 9.3.

Il est précisé qu'aucune résiliation rétroactive n'est possible.

### 9.2. Résiliation à l'initiative du FOURNISSEUR

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures, le FOURNISSEUR pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2, sans préjudice des dommages et intérêts et des pénalités auxquels il pourrait prétendre.

### 9.3 Changement de Responsable d'équilibre et résiliation du service de stockage virtuel MySmartBattery

La résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du FOURNISSEUR met automatiquement fin au service de stockage virtuel MySmartBattery. Le service de stockage virtuel MySmartBattery du Client deviendra inactif à la date effective de résiliation du contrat et les KWh stockées seront cédés à titre gracieux au FOURNISSEUR. Le Client restera redevable de l'intégralité du forfait mensuel du mois de résiliation.

Le Client a la possibilité de résilier uniquement le service de stockage virtuel MySmartBattery, il devra en informer le FOURNISSEUR par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation du service de stockage virtuel MySmartBattery sera alors effective dès la fin du mois de réception de la demande de résiliation par le FOURNISSEUR. Le Client bénéficiera toujours de l'offre de fourniture d'énergie du FOURNISSEUR. Le tarif applicable pour l'énergie fournie sera celui défini dans les grilles tarifaires précisées à l'article 5.1. Cependant il ne sera plus facturé de forfait pour le service de stockage virtuel MySmartBattery puisque ce service ne sera plus actif.

Si le Client n'a pas choisi une nouvelle solution de valorisation de son surplus, le surplus produit par l'Installation du Client sera toujours rattaché au périmètre d'équilibre du FOURNISSEUR ou de l'entité mandaté par le FOURNISSEUR. Il incombe au Client de faire les démarches afin de retenir un nouveau Responsable d'équilibre. Le Client autorise de fait le FOURNISSEUR ou l'entité mandatée par le FOURNISSEUR à accéder aux données afin de gérer le surplus. Ce surplus sera cédé à titre gratuit, jusqu'à l'intervention d'un nouveau Responsable d'équilibre. Le FOURNISSEUR n'a pas d'obligation de rachat une fois que le Contrat est résilié.

Si le Client souhaite changer de Responsable d'équilibre pour la partie relative au surplus d'électricité produite, il devra veiller à mettre fin au service de stockage virtuel MySmartBattery selon les modalités définies ci-dessus. Si le Client effectue un changement de responsable d'équilibre sans l'avoir communiqué préalablement au FOURNISSEUR, il mettra fin de fait au service de stockage virtuel MySmartBattery à la date de ce changement. Le FOURNISSEUR se réserve le droit de continuer à facturer ce service jusqu'à la réception de sa demande de résiliation en bonne et due forme.

Si le Client venait à procéder à la résiliation de son contrat ou de son service de stockage virtuel MySmartBattery et souhaitait ensuite bénéficier à nouveau de ce service, le FOURNISSEUR se réserve le droit de lui faire respecter les conditions précisées à l'article 3.3 d'évolution de sa taille de batterie et de ne procéder à l'activation de sa nouvelle batterie qu'à l'issue d'une période de 12 mois suivant son acte de résiliation.

### 9.4. Effets de la résiliation

En cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties, le FOURNISSEUR adressera une facture de clôture au Client dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et reste redevable des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD.

La facture de clôture sera établie sur la base du relevé d'index fourni par le GRD et des données remontées par le système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. Le Client restera redevable de l'intégralité du forfait mensuel du mois de résiliation du service de stockage virtuel MySmartBattery.

Conformément aux dispositions prévues par le GRD, à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où aucun autre contrat de fourniture d'électricité n'aurait été conclu.

## Article 10 : Responsabilités

Conformément à la réglementation en vigueur, le FOURNISSEUR et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client dans les conditions précisées ci-après.

### 10.1. Responsabilité du FOURNISSEUR vis-à-vis du Client

Le FOURNISSEUR est responsable à l'égard du Client du respect des obligations qui lui incombent au titre du Contrat. La responsabilité du FOURNISSEUR ne pourra toutefois être engagée en cas (i) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part tel qu'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement du FOURNISSEUR est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

### 10.2. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est redevable à l'égard du Client des obligations telles que décrites dans la synthèse des DGARD applicable à la date en vigueur et disponible sur le site internet du GRD.

Le Client peut demander réparation directement au GRD pour un manquement dû aux obligations qui lui incombent.

Le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage et de son relevé tel que transmis au FOURNISSEUR, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation.

S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD dans les conditions prévues aux articles 6 et 7 de la synthèse des DGARD.

### 10.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard du FOURNISSEUR des obligations mises à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client engage également sa responsabilité à l'égard du GRD en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à sa charge dans les conditions de la synthèse des DGARD.

Le Client est également responsable du maintien de son système de gestion d'énergie MYLIGHT SYSTEMS dans le temps pour permettre le bon fonctionnement du service de stockage virtuel MySmartBattery. Il peut sous-traiter cette obligation à un tiers s'il le souhaite. Il ne pourra se retourner vers le FOURNISSEUR ou MYLIGHT SYSTEMS en cas de mal fonctionnement dû à une mauvaise utilisation ou une mauvaise maintenance du système.

### 10.4. Force majeure

La Partie qui a manqué à ses obligations est exonérée de plein droit de leur inexécution ou de leur exécution défectueuse ou en retard si elle prouve que le manquement est dû à un événement de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

## Article 11 : Divers

### 11.1 Modification des conditions générales de vente

Le FOURNISSEUR communiquera au Client toute évolution des présentes conditions générales de vente dans un délai minimum d'un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Cette information se fera par défaut par voie électronique. En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de ces modifications, dans les conditions prévues à l'article 9. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications du Contrat imposées par des dispositions légales ou réglementaires.

## 11.2. Nullité

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit par suite d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

## Article 12 : Données personnelles – CNIL

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'adhésion du Client à l'offre de fourniture d'électricité du FOURNISSEUR font l'objet d'un traitement informatisé déclaré conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, et destinées au FOURNISSEUR et à ses prestataires pour les besoins de la gestion du Contrat de fourniture d'électricité et des services associés.

Ce traitement informatisé de données personnelles a pour finalité la gestion de la relation entre le FOURNISSEUR et ses Clients (dont la facturation, le recouvrement) ainsi que la prospection commerciale (notamment des offres ciblées permettant l'optimisation des performances énergétiques).

Les informations indispensables à l'adhésion par le Client à l'offre de fourniture d'électricité sont signalées sur le Contrat par un astérisque. Il s'agit notamment des nom, prénom, adresse du Client, adresse mail du Client et téléphone.

D'autres données personnelles sont recueillies de façon facultative par le FOURNISSEUR lui permettant de proposer des offres et services personnalisés au Client, sous réserve de l'accord préalable exprès du Client.

Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de radiation aux données personnelles le concernant qu'il peut exercer auprès du Service Client à l'adresse suivante : MYLIGHT SYSTEMS – Service Energie -1609 Avenue Henri Schneider 69330 JONAGE ou via mail à [energie@mylight-systems.com](mailto:energie@mylight-systems.com).

Le Client doit communiquer au FOURNISSEUR ses données personnelles, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. Il devra ainsi informer le FOURNISSEUR par le moyen de son choix de toute évolution de ses données personnelles notamment numéro de téléphone et adresse électronique. En cas de changement des coordonnées bancaires, le client devra renvoyer par mail ou par courrier le modèle de Mandat SEPA téléchargeable sur le site [www.mylight-systems.com](http://www.mylight-systems.com) dûment complété et signé.

## Article 13 : Coordonnées Service Client - Mode de règlement des litiges

MYLIGHT SYSTEMS assure pour le compte du FOURNISSEUR la gestion du service client pour tous les clients ayant souscrit à une offre de fourniture d'électricité proposée par le FOURNISSEUR sous la marque commerciale « MYLIGHT SYSTEMS »

Le Service Client est disponible pour toutes réclamations ou demandes de renseignements concernant la relation contractuelle entre le Client et le Fournisseur.

Téléphone : 04 84 31 00 20 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi, hors jours fériés, aux horaires précisés sur le site internet.

Courrier électronique : energie@mylight-systems.com

Site Internet : <https://www.mylight-systems.com>

Adresse postale : MYLIGHT SYSTEMS – Service Energie – 1609 Avenue Henri Schneider - 69330 JONAGE ;

En cas de litige dûment communiqué par écrit (mail ou Courrier) au service Client, le FOURNISSEUR s'engage à lui répondre dans un délai d'un mois.

Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf), [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

Si le litige entre le Client et le FOURNISSEUR n'est pas résolu dans un délai de deux mois, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie. Pour toutes informations, le Client est invité à se rendre sur le site dédié <http://www.energie-mediateur.fr/>

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie mis en place par la Commission européenne en se rendant sur le site <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf> ou <http://www.energie-mediateur.fr/>

## Article 14 : Droit applicable et juridiction

Le Client et le FOURNISSEUR s'engagent à tout mettre en œuvre pour régler de façon amiable tout litige concernant leur relation contractuelle.

À défaut d'accord amiable, le Client et le FOURNISSEUR peuvent saisir les juridictions compétentes. Les relations entre le Client et le FOURNISSEUR sont régis par le droit français.