

OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

Le présent document définit les conditions générales de fourniture de l'énergie électrique, applicables à la date de mise à jour.

Ces conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients en soutirage raccordés au domaine de tension BT avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, c'est à dire aux consommateurs domestiques ainsi qu'aux petits consommateurs professionnels. Elles forment avec les conditions particulières de vente le contrat prévu à l'article L. 121-88 du code de la consommation.

Ces conditions générales s'appliquent également aux autres fournitures pour autant qu'elles ne soient pas en contradiction avec les conditions particulières qui se rapportent à ces fournitures.

Ces conditions générales sont conformes aux conditions du règlement de service de la Régie et aux dispositions des articles L. 121-87 et suivants du code de la consommation.

1 – ABONNEMENTS SOUSCRITS

Le client signe préalablement au début de la fourniture un contrat d'abonnement électricité comprenant les conditions générales de fourniture complétées par les conditions particulières propres à chaque catégorie d'abonnement.

Les caractéristiques particulières des abonnements choisis sont rappelées systématiquement au verso de la première facture.

La première facture après modification de l'abonnement vaut avenant.

Le client doit s'assurer que ces tarifs lui conviennent c'est à dire que la version tarifaire de l'abonnement (simple tarif ou double tarif) et la puissance souscrite correspondent le mieux à ses besoins.

Une brochure sur les tarifs est à la disposition des clients sur simple demande à la Régie et les conseillers clientèle sont à leur disposition pour les conseiller sur le choix à effectuer, le client peut aussi consulter notre site Internet <http://www.ree-elbeuf.com> accessible 24H/24 7J/7.

2 – DUREE ET NATURE DE L'ABONNEMENT

Le présent contrat est souscrit pour une durée d'un an et renouvelé tous les ans par tacite reconduction, sous réserve de la dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée A.R, un mois à l'avance. Il peut toutefois en être résilié en cours d'année en cas de départ du logement dans les mêmes formes et sous le même délai.

La puissance souscrite peut être augmentée à tout moment.

La puissance souscrite peut être réduite et/ou l'option tarifaire modifiée, après la première année d'exécution du contrat et pour une durée minimale de 12 mois. Dans le cas contraire, un rappel de facturation de l'abonnement sera effectué comme si la diminution de puissance souscrite n'avait jamais eu lieu.

Il n'est valable que pour le point de livraison considéré. L'énergie fournie à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers.

Les contrats qui ne sont plus proposés aux nouveaux clients (dits « en extinction ») peuvent être résiliés à la demande de la Régie trois ans après leur mise en extinction et après un préavis d'un an.

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de sept jours francs à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut pas être exercé si la prise d'effet du contrat intervient, avec l'accord du client, moins de sept jours après sa date d'entrée en vigueur. Le client informe la Régie de l'exercice de son droit de rétractation par courrier recommandé avec accusé de réception. Dans l'hypothèse où il a effectué un paiement au titre du contrat, le client est remboursé dans un délai maximal de trente jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation. Le droit de rétractation n'est pas ouvert aux clients professionnels. »

3 – CONTROLE DES APPAREILS DE COMPTAGE - RELEVÉ DES COMPTEURS

Toutes facilités doivent être accordées à la Régie d'Electricité pour le relevé du compteur qui a lieu au moins une fois tous les 6 mois. En outre, le client doit obligatoirement donner l'accès au compteur et si nécessaire à l'ensemble des installations du réseau d'alimentation au moins une fois par an sur rendez-vous donné par la Régie au moins une semaine à l'avance.

Si le client ne peut être présent au moment du rendez-vous, un rendez-vous particulier doit être demandé à la Régie. Dans ce dernier cas, le rendez-vous est payant sauf disposition particulière contraire.

En cas d'impossibilité de fixer un rendez-vous pour l'accès au compteur, la Régie pourra adresser un courrier de mise en demeure, qui, s'il reste sans effet, pourra être suivi par une limitation ou une interruption de la fourniture sous 4 semaines.

Si, à l'époque d'un relevé, la Régie d'Electricité ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place une carte-relevé que le client doit retourner complétée à la Régie d'Electricité dans un délai de 48 heures ou selon les instructions indiquées sur celle-ci.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties est calculée sur la base de la consommation pendant la même période de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours.

Dans le cas où le client refuserait de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur, la Régie d'Electricité suspend immédiatement la fourniture d'énergie électrique, tout en étant en droit d'exiger le paiement de la redevance d'abonnement jusqu'à la fin de l'abonnement.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais de la Régie d'Electricité que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes du fait du client et de l'usure normale.

Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le plomb de scellement aurait été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté, ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (incendie, introduction de corps étrangers, carence de l'abonné dans la protection du compteur, chocs extérieurs, etc...) sont effectués par la Régie d'Electricité aux frais du client.

Les dépenses ainsi engagées par la Régie d'Electricité pour le compte d'un client, font l'objet d'une facture dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'électricité.

4 – MODALITÉS DE FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT

4-1 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le client aurait opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois ou tous les douze mois, selon le montant de sa facture.

Dans tous les cas, la Régie adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve que la Régie ait pu procéder sans encombre au relevé des compteurs. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client à partir de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même puissance.

4-2 Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- Prélèvement automatique (à la date de règlement figurant sur la facture). Le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit adresser à la Régie une autorisation de prélèvement automatique dûment complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).
- Mensualisation avec prélèvement automatique (sur 10 mois avec une régularisation sur les deux derniers mois)
Pour bénéficier de ce mode de paiement, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique tel que décrit à l'alinéa précédent.
- Chèque et espèces.
- Paiement Internet sur <http://www.ree-elbeuf.com>

5 – PAIEMENT DES FACTURES

Les factures doivent être payées dans un délai de 17 jours suivant leur date d'émission. Le règlement est réalisé à la date de la mise à disposition des fonds par le client.

Dispositions applicables aux clients professionnels :

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En l'absence de paiement intégral par le client dans le délai imparti, et sauf dans les cas de situation de précarité :

- Les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le client à la Régie. Ces pénalités sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.
- La Régie peut interrompre la fourniture d'électricité en cas de non-paiement dans le respect de la réglementation en vigueur.
- La Régie s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la reconnaissance du fait par la Régie.

6 – DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

6-1 Tarification spéciale « produit de première nécessité »

Conformément aux dispositions du décret n°2004-325 du 10 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité le client peut bénéficier de la tarification spéciale produit de première nécessité dans la limite d'un certain plafond mensuel de consommation. Le bénéfice du tarif de première nécessité est attribué au client pendant une durée d'un an renouvelable.

6-2 Fonds de Solidarité pour le Logement

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement du département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. (Article R261-1 du Code de l'action sociale et des familles). Conformément aux dispositions de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles, aucune coupure d'électricité n'interviendra pendant la période hivernale (01/11 au 15/03) en cas de non-paiement des factures pour les particuliers ayant bénéficié au cours des 12 mois précédent, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement.

7 – DEFINITION, RESPONSABILITE DE L'INSTALLATION INTERIEURES, MISE SOUS TENSION ET INTERDICTIONS

L'installation intérieure, constituée de l'appareillage qui se trouve après le disjoncteur, est placée sous la responsabilité du client. Elle doit être établie et maintenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau public et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur celui-ci.

L'installation intérieure commence immédiatement à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur pour les fournitures sous faible puissance (jusqu'à 36 kVA sauf cas particuliers) et aux bornes de sortie du coffret de livraison ou de l'appareil de sectionnement installé chez l'utilisateur pour les fournitures sous moyenne puissance (au-delà de 36 kVA sauf cas particuliers). La Régie d'Electricité exigera, avant la mise sous tension des installations du client, que ce dernier fournisse, dans les conditions déterminées par les textes applicables en la matière, la justification de la conformité desdites installations à la réglementation et aux normes en vigueur.

Il est formellement interdit au client :

❶ d'utiliser l'électricité autrement que pour son usage personnel

❷ de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou cachets

Toute infraction au présent article expose le client à la coupure immédiate de la fourniture d'énergie et à des poursuites civiles et/ou pénales.

8 – NATURE DE LA FOURNITURE : QUALITE DE L'ELECTRICITE

Les caractéristiques de l'alimentation Basse Tension sont définies en fréquence et en amplitude par la norme EN 50 160, soit 50Hz, 230V et conformes au décret qualité n°2007-1826 du 24 décembre 2007.

9 – ENGAGEMENTS COMPLEMENTAIRES DE QUALITE

Souhaitant garantir un haut niveau de qualité de ses services, la Régie peut s'engager volontairement au-delà des présentes conditions générales de fourniture. Les engagements pourront être modifiés ou suspendus après un préavis d'un mois ou en cas d'urgence, de 48 heures. Ils peuvent être réservés à une partie de la clientèle et/ou être facturés de façon optionnelle.

La Régie d'Electricité d'Elbeuf est responsable du maintien de l'énergie à la disposition des clients sous les seules réserves ci-après.

Des interruptions sont nécessaires pour procéder à des interventions programmées sur les réseaux. Elles seront portées préalablement à la connaissance des clients par voie de presse, d'affichage et sur notre site Internet <http://www.ree-elbeuf.com>. La durée d'une interruption de ce type peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne les dépassera pas.

Des interruptions ou des défauts dans la qualité de la fourniture peuvent survenir pour des cas de force majeure tels que :

- Faits de tiers,
- Contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques
- Limites des techniques utilisées, appréciées au moment de l'incident.

Dans tous ces cas, il appartient au client de prendre des précautions élémentaires (ex : prise parafoudre) pour se prémunir contre les conséquences des interruptions, défauts et surtension transitoire dans la qualité de la fourniture. Le distributeur n'est pas responsable, dans ce cadre, des dégâts ou pertes subits.

Dans le cas où la durée de l'interruption dépasserait les niveaux prévus dans la loi sur l'électricité du 10 février 2000 (6 heures à la date de mise à jour), une indemnité forfaitaire sera versée aux clients dans les conditions prévues dans cette même loi.

La Régie peut apporter des conseils en matière de protection électrique.

La Régie doit être saisie de la demande d'indemnisation dans les 10 jours suivant la constatation des dégâts, et au plus tard 2 mois après la date de l'incident.

10 – DEFINITION DU BRANCHEMENT

Par application du décret N° 2007-1280 du 2 août 2007, le branchement est constitué des ouvrages basse tension situés à l'amont des bornes de sortie du disjoncteur ou, à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de raccordement d'un utilisateur au réseau public et à l'aval du point du réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation. Lorsque le raccordement dessert plusieurs utilisateurs à l'intérieur d'une construction, le branchement est constitué des ouvrages basse tension situés à l'amont des bornes de sortie des disjoncteurs ou, à défaut, des appareils de coupure équipant les points de raccordement de ces utilisateurs au réseau public et à l'aval du point du réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation. Le branchement inclut l'accessoire de dérivation ainsi que les installations de comptage.

11 – CONDITION D'ETABLISSEMENT DU BRANCHEMENT ET DELAI DE RACCORDEMENT

11.1. Un seul branchement sera établi pour chaque logement.

11.2. La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après paiement à la Régie d'Electricité, des sommes éventuellement dues pour son exécution.

11.3. Les compteurs sont posés et entretenus par la Régie d'Electricité.

11.4 La facturation du raccordement, lorsque celui-ci est nécessaire à l'accès au réseau public de distribution des installations d'un demandeur fait l'objet d'une réfaction tarifaire dans les conditions prévues par l'article 4 de la loi du 10 février 2000 et l'arrêté du 28 août 2007. Le barème de raccordement, validé par la Commission de Régulation de l'Énergie, est consultable sur notre site Internet <http://www.ree-elbeuf.com> ou à l'agence de la Régie d'Électricité d'Elbeuf.

12 – INTERVENTIONS, RENDEZ-VOUS, DELAIS

Toutes les demandes d'interventions doivent être effectuées à la Régie d'Electricité, par téléphone, fax, e-mail, ou courrier. Le détail des prestations de notre catalogue est consultable sous la rubrique « accès au réseau » de notre site Internet <http://www.ree-elbeuf.com>

13 – PRIX ET TAXES : PRINCIPES

Le détail des prix est consultable sur notre site Internet <http://www.ree-elbeuf.com>

Il peut être envoyé au client sur simple demande. Par ailleurs :

En application de l'art. L.121-87-5, le client peut choisir entre le tarif réglementé ou non réglementé. La réversibilité est possible après un délai minimum de six mois.

14 – REGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS TEMPORAIRES

Les abonnements temporaires concernent les branchements provisoires, comme les branchements de chantier, foire, les manifestations diverses... Ils font l'objet d'une tarification et de conditions particulières.

15 – DROIT D'ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Les informations vous concernant et contenues dans nos fichiers ne sont transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Vous pouvez en demander communication à votre service local et les faire rectifier le cas échéant (Loi n°78.17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés).

16 – RÉGLEMENT AMIABLE DES RECLAMATIONS ET LITIGES

La grande majorité des réclamations sont facilement réglées par simple contact de l'accueil de la Régie.

En cas de difficulté, le client pourra écrire au Service des réclamations clientèles qui lui apportera une réponse écrite.

Si la réponse apportée par ce service ne pouvait convenir au client, une nouvelle demande peut alors être adressée au Directeur de la Régie d'Électricité d'Elbeuf qui prendra toute disposition utile pour trouver une solution à la question posée et qui pourra être soumise en dernier ressort au Conseil d'Administration de la Régie.

Médiateur national de l'énergie

Dans le cas où les procédures décrites à l'article précédent n'auraient pas permis de régler le différend, le client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

17 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE

Tout projet de modification par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.