

Conditions Générales de Vente Clients aux Tarifs Réglementés

Conditions au 1^{er} janvier 2025

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture d'électricité et sur son acheminement assuré par la SICAE. Elles sont applicables aux clients résidentiels et non résidentiels situés sur le territoire de la SICAE éligibles aux tarifs réglementés de vente.

2. DISPOSITIONS GENERALES.

La SICAE, concessionnaire, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage...). Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande, elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type. Les prestations GRD de la SICAE et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations en vigueur et disponible sur demande.

Désigné ci-après le « CATALOGUE des PRESTATIONS »

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- aux cahiers des charges de concession applicables sur le territoire de la Commune où est situé le point de livraison du client.

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

3-1 Souscription du contrat

Les caractéristiques de l'abonnement que vous avez choisi sont mentionnées sur l'offre. Assurez-vous que cet abonnement convient. (Tarif dont la puissance correspond le mieux à vos besoins). La diminution de puissance ne pourra être prise en compte qu'après un an de maintien à la puissance initialement souscrite.

A la souscription du contrat, la SICAE est en droit de demander une avance sur consommation non productible d'intérêt et remboursable à la résiliation du contrat, sous déduction des sommes dues par le client.

Pour les agriculteurs une souscription d'actions sera demandée en fonction de la puissance souscrite, le nombre d'actions sera revu, le cas échéant, à la hausse ou à la baisse en cas de modification du contrat.

3.1.1. Date de conclusion

Le contrat est réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre par le client. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son contrat par téléphone, le contrat est alors conclu dès sa date d'acceptation par le client.

3.1.2. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client domestique (c'est à dire relevant du droit de la consommation) bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 14 jours, à partir du lendemain de la date de conclusion. Ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant lorsqu'il expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé.

Le client informe par tout moyen de l'exercice de son droit de rétractation. Tant que ce délai n'est pas écoulé, les fournitures ne pourront débuter. Le client peut renoncer à son droit de rétractation afin d'avancer la date de démarrage des fournitures (date d'effet), conformément à l'article L120- 20-2 du Code de la Consommation, sous réserve de la fourniture d'une attestation de renonciation.

3.1.3 Date d'effet (démarrage des fournitures)

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou la date de changement de fournisseur fixée avec le client dans le respect des délais prévus par le CATALOGUE des PRESTATIONS.

La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.

En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ce délai, fixé à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

- de la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux.
- de la durée nécessaire à l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Le client sera informé de ces délais. La mise en service restera subordonnée au paiement par le client des montants à sa charge pour la réalisation de ces travaux et à la remise de l'attestation de conformité éventuelle.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, un **formulaire** doit être complété et signé par le client, Il précise le titulaire du contrat, le payeur (s'il est différent du titulaire), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques (dont les coordonnées de dépannage) ainsi que la date de prise d'effet. Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3-3 Durée du contrat

A l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais.

3-4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué par un agent de la SICAE ou par la mise à disposition d'un formulaire de résiliation dûment complétée et signée.

Si personne ne reprend le contrat, la fourniture d'énergie est interrompue. La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec le client sans être antérieure à la demande.

Le contrat est résilié de plein droit en cas de décès du titulaire du contrat ou de modification du souscripteur de ce contrat.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

Le client doit informer la SICAE de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation :

► si la résiliation a pour objet la mise en œuvre pour le site du droit à l'éligibilité, la SICAE sera prévenue par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformes aux règles de l'accès au réseau.

► si la résiliation provient d'une non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la SICAE, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 12 des présentes.

► si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de la SICAE

La SICAE pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat, en particulier en cas de non-paiement des factures.

La SICAE notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d'un délai de 45 jours à compter de l'envoi du courrier.

4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE.

4-1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par la SICAE et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. La SICAE met à disposition des clients des barèmes de prix dans son point d'accueil et sur le site www.oya-energies.fr et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture. Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix du kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif. Ces tarifs intègrent le coût d'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les plages horaires peuvent varier d'un client à l'autre, dans une même zone géographique et en fonction de la date de souscription ou de modification de contrat. La SICAE peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client.

Pour un même tarif, le nombre d'heures souscrites dans chaque période tarifaire est identique pour chaque client.

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les conditions particulières et sur les factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

La SICAE pourra proposer à l'avenir des tarifs réglementés composés de nouvelles structures tarifaires.

4-2 Mise en extinction ou suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. Ainsi, lorsque le client demande à la SICAE une modification du tarif souscrit, il est informé qu'il perd le bénéfice de ce tarif en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra pas être demandée par un client pour un nouveau contrat. Un tarif mis en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte le tarif en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client. Quand un tarif est supprimé, la SICAE en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression du tarif et l'avise de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur.

S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge de la SICAE.

4-3 Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins.

La SICAE s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat et donc le tarif choisi par ses soins est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment.

En cas de changement de tarif effectué par la SICAE, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

La SICAE s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par une informations individualisée, site www.oya-energies.fr et l'application smartphone OYA. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser, dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente, lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la SICAE, d'interruptions dues aux faits de tiers,

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture (mise en place d'un groupe électrogène, onduleur permettant la sauvegarde informatique, etc...). Des conseils peuvent être demandés par le client à la SICAE.

Surtensions Impulsionnelles

En plus des surtensions à 50 Hz, les réseaux HTA peuvent être le siège de surtensions impulsionnelles par rapport à la terre, dues, entre autres, à des coups de foudre. Des surtensions impulsionnelles dues à des manœuvres d'appareils peuvent également se produire sur les réseaux HTA de la SICAE ou sur les réseaux des clients. Des valeurs de surtensions phase-terre jusqu'à deux à trois fois la tension simple contractuelle se rencontrent usuellement. La protection contre les surtensions d'origine atmosphérique nécessite soit l'emploi de dispositifs de protection (parafoudres), soit l'adoption de dispositions constructives appropriées (distances d'isolement par exemple). Compte tenu de la nature physique des deux phénomènes ci-dessus (dans la gamme de quelques kHz à quelques MHz), la SICAE n'est pas en mesure de garantir des niveaux qui ne seraient pas dépassés chez les clients. En conséquence, ceux-ci devront prendre toutes les mesures nécessaires pour se protéger.

Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par l'ARS. Il y a lieu de s'en rapprocher pour toute demande.

5-2 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par la SICAE ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par la SICAE sur la base des consommations précédentes.

5-3 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SICAE

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, la SICAE peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité, tout au long de l'année, dans les cas suivants :

- ▶ injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de l'ordre public,
- ▶ non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- ▶ danger grave et immédiat porté à la connaissance de la SICAE.
- ▶ modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la SICAE, quelle qu'en soit la cause,
- ▶ trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- ▶ usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- ▶ non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4)
- ▶ prise de rendez-vous demeurée infructueuse pour un relevé de compteur (voir article 6-5),
- ▶ impossibilité liée par exemple, à un évènement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc...).

Dans un souci de sécurité, la SICAE, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité.

6. MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE.

6-1 Description des installations

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client, et servent à la facturation de l'énergie. Ils sont scellés par la SICAE.

Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et éventuellement un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

6-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle font partie du domaine concédé, ils sont fournis et posés par la SICAE.

6-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par la SICAE.

A cette fin, les agents de la SICAE doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de la SICAE (sauf détérioration imputable au client).

La SICAE pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils soit par la SICAE, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de la SICAE si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison

avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

6-5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur par la SICAE au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de la SICAE. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à la SICAE (auto relevé). L'auto relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder la SICAE au compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé par un agent de la SICAE au cours des douze derniers mois, la SICAE pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial qui sera facturé suivant un barème disponible.

Si le client ne donne pas l'accès à son compteur, la fourniture d'énergie pourra être suspendue.

7. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES.

7-1 Etablissement de la facture

Chaque facture est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Le montant de l'abonnement correspondant au montant de l'abonnement depuis la date de mise en service si cette facture est la première du contrat,

- ▶ La consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- ▶ Le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur,
- ▶ La date limite de paiement de la facture ;
- ▶ Les caractéristiques du tarif choisi par le client ;
- ▶ Le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation
- ▶ Des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.
- ▶ S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. La SICAE s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans le point d'accueil de la clientèle. La SICAE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- ▶ S'il y a lieu des prestations annexes facturées au CATALOGUE des PRESTATIONS. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles à la SICAE.

Dans le cas où la SICAE n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait de la SICAE, elle verse au client qui en fait la demande, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué et non annulé au moins deux jours ouvrés avant du fait du client, la SICAE facture au client le montant correspondant à un déplacement vain qui figure dans le CATALOGUE des PRESTATIONS.

En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction sur la dernière facture.

7-2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées au client tous les 3 mois. En effet, des factures sur index estimés pourront être adressées entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24/09/1958).

Il sera également envoyé au client une facture sur index estimés : si son compteur n'a pu être relevé ou lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées par le même tarif que celui du client.

Avant une facture estimée le client qui le désire peut communiquer à la SICAE ses index avant une date limite définie en appelant le service facturation pour avoir une facture sur des index relevés par lui-même. Si le client répond après cette date, il recevra une facture basée sur des index estimés. Dans tous les cas, le client recevra au moins une fois par an, une facture en fonction de l'énergie consommée.

7-3 Changement de prix

En cas de modification des prix entre deux facturations à la suite d'une décision des pouvoirs publics, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon un prix moyen tenant compte de la répartition en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

7-4 Contestations de facturation

a) Contestation par le client.

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste du relevé.

b) Rectification par la SICAE.

La SICAE peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste du relevé, procéder à un redressement de facturation, selon les modalités décrites à l'article 6-4.

La SICAE peut contester rétroactivement les factures pendant une durée de 5 ans. Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sera à la charge du client.

7-5 Fraudes & Contraventions

Tout acte ayant pour but ou pour effet soit de prendre du courant en dehors des quantités mesurées par le compteur et des conditions régulières du contrat, soit de détériorer, modifier les réglages ou endommager les matériels ou scellés décrits à l'article 6.1, est poursuivi par toutes voies de droit.

Toute contravention aux stipulations du présent contrat donne à la SICAE, sous toutes réserves de dommages et intérêts ou poursuites, le droit de suspendre la fourniture du courant.

8. PAIEMENT DES FACTURES.

8-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, la SICAE peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par la SICAE. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucune réduction de tarif ne sera appliquée en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de clients pour un même contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

8-2 Modes de Paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants : Chèque, virement, Prélèvement automatique.

Le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de Caisse d'Epargne. Dans ce cas, le client doit faire parvenir une autorisation de prélèvement dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), Postal (RIP) ou de Caisse d'Epargne (RICE).

Mensualisation avec prélèvement automatique.

Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle selon le tarif choisi et selon les options payantes souscrites, est établi d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels, comprenant 10 mensualités d'un montant égal, et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. En cas d'observation d'une dérive entre les consommations prévues et les consommations constatées, une révision de l'échéancier sera proposée au client par la SICAE. Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajouté au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de l'option ou de réalisation de la prestation.

La facture adressée au client sur la base de ses consommations réelles ou à défaut d'une estimation de ses consommations, à la fin de la période de mensualisation, indiquera la méthode d'apurement du compte, soit par un ou deux prélèvements supplémentaires, soit par un virement en cas de trop perçu.

8-3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

- soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse du point de livraison
- soit au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

Dans tous les cas, le ou les titulaire(s) du contrat reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

8-4 Mesures prises par la SICAE en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, la SICAE peut interrompre la fourniture d'électricité. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Pour les clients particuliers ayant un tarif domestique, cet avertissement comporte l'offre d'une rencontre :

- en cas de rencontre avec le client, la coupure ne pourra intervenir qu'après refus par le client d'entamer une démarche, dans un délai de quinze jours, auprès des services sociaux afin de bénéficier du Service Maintien Energie (voir article 8-5).
- en l'absence de rencontre avec le client, il sera installé un dispositif temporaire limitant provisoirement au minimum la fourniture d'énergie préalablement à la coupure sauf si, malgré sa volonté, la SICAE n'a pu joindre le client ou si le client refuse la rencontre.

Tout déplacement d'agent de la SICAE donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou non, selon le barème des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Logement et les clients bénéficiant des dispositions prévues à l'article 8.5.1

8-5 Dispositions pour les clients particuliers en situation de difficultés de paiement ou de précarité

En cas de difficultés de paiement, la SICAE recherche auprès du client une solution de règlement amiable.

8.5.1 Fonds de Solidarité Logement

Lorsque le contrat souscrit concerne la résidence principale du client, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement du département concerné une demande d'aide.

Conformément à l'article L115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, la SICAE ne procède pas, du 1er novembre au 15 mars de l'année suivante, à une suspension de fourniture pour les résidences principales en cas de non-paiement pour les clients bénéficiant, ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du Fonds Départemental pour le Logement.

Un dispositif limitant la puissance appelable par le client à 3 kVA peut être installé par la SICAE, le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission compétente du Fonds de Solidarité Logement.

8-6 Délai de remboursement

La SICAE s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu dans un délai de 15 jours ouvrés et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait.

8-7 Taxes & contributions

La SICAE applique les taxes et contributions conformément à la législation en vigueur.

Les valeurs de ces taxes et contributions, à la date de l'acceptation de l'offre, sont reprises dans les conditions particulières. Elles s'appliquent de plein après publication au JO au contrat en cours d'exécution.

9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE.

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

Elle est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Pour les locaux professionnels et recevant du public, le client devra procéder aux visites périodiques, conformes à la réglementation.

Cette installation doit éviter de causer tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution exploité par le Distributeur et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni la SICAE n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures.

La SICAE peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4 et à l'article 11.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de la SICAE.

10. RESPONSABILITE

La SICAE est 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'acheminement, sauf dans les cas de force majeure décrits ci-dessous.

Le client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre de la SICAE pour les engagements de la SICAE relatifs à l'acheminement et à la fourniture.

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de la SICAE et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes : les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles, les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs, les catastrophes naturelles c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises, les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (exemple : givre, neige collante, tempête). Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise, les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique, les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure, les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution. Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

11. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations concernant le client contenues dans les fichiers du fournisseur ont pour finalités la gestion des clients, les opérations de fidélisation, l'élaboration de statistiques, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus. Les informations collectées sont principalement relatives à l'identité du client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), la superficie du logement et le nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures. Lors d'une opération de paiement réalisée par le client au moyen d'une carte bancaire, sont collectées les données strictement nécessaires à la réalisation du paiement, à savoir : le numéro de la carte, la date d'expiration, le cryptogramme visuel. Ces données ne sont pas conservées par le fournisseur au-delà de la transaction. Les données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de fourniture sont obligatoires. Le défaut de réponse du client est susceptible d'entraîner un refus de la part du fournisseur. Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale du fournisseur et en application des dispositions de l'article L223-2 du Code de la Consommation a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- Le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.
- Le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).
- Le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition. Peuvent être destinataires des données :
- Les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement le gestionnaire du réseau de distribution.
- Les sociétés liées contractuellement à LA SICAE en vue du recueil et de la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus commercialisés ou proposés par LA SICAE. Le client dispose toutefois du droit de s'opposer à la diffusion de ses données personnelles à ces prestataires.

- Les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.
- L'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage Téléphonique.
- Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou collectées au titre du respect d'une obligation légale, sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).
- Le responsable du traitement est le directeur général d'LA SICAE.
- Le correspondant « informatique et libertés » de LA SICAE peut être contacté selon les dispositions de la loi n°78-17 modifiées à l'adresse du siège social ou par courriel : dpo@r-g-conseils.com

Le client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ce droit d'accès peut être exercé auprès de LA SICAE. Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction après une demande relative au traitement de ses données personnelles, il peut formuler une réclamation directement auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés sur leur site <https://www.cnil.fr/fr/agir>.

12. MODES DE RÉGLEMENT DES LITIGES

12-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat le client peut adresser une réclamation orale ou écrite accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation à la SICAE

12-2 Modes de règlement externes

Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie (informations et coordonnées disponibles sur www.energie-mediateur.fr).

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

13. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

La SICAE informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou, sur demande du client, par voie électronique. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalités, conformément à l'article 3.4, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

57 Ter, Avenue Bouloc Torcatis
81 400 CARMAUX

05 63 79 22 00
| contact@oya-energies.fr

www.oya-energies.fr