

## 1. Objet des conditions générales de vente

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

## 2. Dispositions générales

Ene'O s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la vente d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil, facturation, relève 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 remises à tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité au tarif réglementé. Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, dont ceux fixant les tarifs de l'électricité, et au cahier des charges de concession.

## 3. Contrat de vente d'électricité

### 3.1. Souscription du contrat

#### - Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service effective de l'installation, date fixée avec le client. Ene'O est tenu de réaliser cette mise en service dans le respect des délais mentionnés dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité. Si des travaux de raccordement et/ou de branchement sont nécessaires pour réaliser la mise en service, ces délais seront augmentés de la durée nécessaire aux travaux. 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 ainsi qu'à la remise des certificats de conformité des installations intérieures à alimenter.

#### - Droit de rétractation

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 14 jours à compter de la date de l'acceptation du contrat par le client. 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 lorsque la mise en service de l'installation a lieu, avec l'accord exprès du client, moins de 14 jours après l'acceptation par le client de son contrat. Le client informe Ene'O de l'exercice de son droit de rétractation par tout moyen. Dans l'hypothèse où il a effectué un paiement au titre du contrat, le client est remboursé par Ene'O dans un délai maximal de trente jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

### 3.2. Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, Ene'O demande le nom du ou des titulaires. Cette information est reprise sur la première facture qui mentionne le ou les titulaires du contrat. Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, en tout ou partie, même gratuitement.

### 3.3. Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier, le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

### 3.4. Résiliation du contrat

#### - Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du contrat est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisés jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur (et donc d'exercice par le client de ses droits à éligibilité), le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client, date qui lui sera communiquée par son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet soit d'un relevé spécial facturé, soit d'un auto-relevé communiqué par le client. Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par Ene'O, déménagement du client...), le client doit informer

Ene'O de la résiliation du contrat par le formulaire de résiliation ou par tout moyen.

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, qui ne peut être antérieure à la date de réception de la demande. Elle suppose la relève effective du compteur par Ene'O ou le client. Il est précisé que, dans tous les cas, le relevé spécial est payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité).

#### - Résiliation du contrat par Ene'O

Ene'O pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressées au client et restée sans effet dans un délai de 45 jours.

Dans le cas particulier du non-paiement des factures adressées au client, Ene'O pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8.4.

Dans tous les cas de résiliation, si à la date effective de la fin de son contrat le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec Ene'O ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas le client ne pourra engager la responsabilité de Ene'O pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

## 4. Caractéristiques des tarifs réglementés de vente

### 4.1. Choix et structure des tarifs réglementés

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par Ene'O, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. Ene'O met à disposition des clients les barèmes de prix dans ses locaux, sur le site internet et les communique à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique, selon son choix. Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif. Chacun de ces termes (y compris l'abonnement) intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les tarifs de vente. Ene'O peut modifier, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires. En cas de non-acceptation par le client de cette modification d'horaires, le client peut résilier son contrat dans les conditions de l'article-3.4.

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

### 4.2. Mise en extinction – Suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé, conformément à la réglementation en vigueur et 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. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra 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 de Vente. Lorsque le client quitte le tarif en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

Lorsqu'un tarif est supprimé, Ene'O 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, le coût de cette modification est pris en charge par Ene'O.

### 4.3. Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit à ses besoins. Ene'O s'engage à répondre à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

Les parties peuvent s'appuyer sur l'outil d'estimation du médiateur national de l'énergie mis à disposition. Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais conformément aux arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité.

Lorsque, à l'occasion d'un changement de tarif, le client demande une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après l'avoir diminuée, ou inversement, une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après l'avoir augmentée, Ene'O facturera, en plus du prix applicable au changement de tarif, les frais liés à la modification de puissance ainsi sollicitée. En cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

## 5. Fourniture et caractéristiques de l'électricité

### 5.1. Continuité et qualité de fourniture d'électricité

Ene'O s'engage à assurer une fourniture de qualité d'électricité et à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou des circonstances exceptionnelles, ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et 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 information individualisée et publiée sur le Site [www.oya-energies.fr](http://www.oya-energies.fr) et l'application smartphone OYA.
- Dans les cas cités à l'article 5.4 des présentes Conditions,
- Lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part de Ene'O d'interruptions dues aux faits de tiers.

De manière générale, il appartient au client, à ses frais et sous sa responsabilité, de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Ene'O se tient à la disposition des clients pour les conseiller.

### 5.2. Caractéristiques de l'électricité livrée

Ene'O met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le cahier des charges de concession.

En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

### 5.3. 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 Ene'O ou communiqué par le client ou, à défaut, l'index estimé par Ene'O sur la base des consommations précédentes. Les clients équipés de compteur communicant peuvent suivre leurs données de consommations via les interfaces Ma Mesure et Ma Conso disponibles sur leur ESPACE CLIENT.

### 5.4. Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de Ene'O

Conformément au cahier des charges de concession pour le service public de l'électricité, Ene'O peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité dans les cas suivants :

- Injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- Non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- Danger grave et immédiat porté à la connaissance de Ene'O,
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Ene'O, 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, 8.4 et 8.5).

Dans un souci de sécurité, Ene'O, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture de l'électricité. De même, Ene'O, en cas de défectuosité ou de non-conformité des installations intérieures ou si le client s'oppose à la vérification de son installation intérieure, peut refuser d'alimenter ou de continuer à alimenter son client.

## 6. Matériel de livraison et de mesure de l'électricité

### 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 Ene'O. 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.

Toute rupture des plombs de scellement des compteurs sera considérée comme fraude et sera poursuivie comme telle, les frais en découlant étant à la charge du client. Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par Ene'O aux frais du client, conformément à la réglementation en vigueur. Toute demande du client visant à supprimer ou à déplacer son branchement sera effectuée par Ene'O aux frais du client.

### 6.2. Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis et posés par Ene'O. Ils font partie du domaine concédé.

### 6.3. Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par Ene'O. À cette fin, les agents de Ene'O 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 Ene'O (sauf détérioration imputable au client). Ene'O 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 Ene'O, 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 Ene'O si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité.

### 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 du client.

À 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 lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

### 6.5. Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par Ene'O au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de Ene'O. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à Ene'O (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser Ene'O accéder à son compteur. Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois à la suite de l'absence du client lors du passage des techniciens, Ene'O pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant à la charge du client. Le montant de ce relevé spécial figure dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité. En cas d'impossibilité de relève d'index, Ene'O calculera la facture sur la base d'index estimés. En cas de refus du client de laisser Ene'O accéder aux compteurs, une procédure judiciaire pour ra être engagée, les frais correspondants restant à la charge du client.

## 7. Facturation de l'électricité 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'électricité (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. Les prestations annexes sont décrites dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité. Ene'O informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention. Dans le cas où Ene'O n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins un jour ouvré avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait de Ene'O, une indemnité d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain vous sera versé. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué et non annulé dans un délai d'un jour ouvré avant du fait du client, Ene'O facture un frais pour déplacement vain.

## 7.2. Modalités de facturation

Les factures sont adressées selon le choix du client tous les 3 mois ou annuellement si le client a opté pour la mensualisation.

Il sera 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 ses index par le site internet OYA-ENERGIES ou depuis son ESPACE CLIENT pour avoir une facture sur des index relevés par lui-même. Dans tous les cas, le client recevra au moins une fois par an, une facture en fonction de l'énergie réellement consommée.

## 7.3. Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer selon les décisions des pouvoirs publics ou réglementaires.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau.

Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée. Les modifications telles que définies par arrêtés publiés au journal officiel s'appliquent sur le tarif en cours d'exécution du contrat au TRVe sans information personnalisée préalable.

## 7.4. Contestation de facturation

- **Contestation par le client** : Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 2 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

- **Rectification par Ene'O** : Ene'O peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé, procéder à un redressement de facturation selon les modalités décrites à l'article 6.4. Ene'O peut contester rétroactivement les factures pendant une durée maximale de deux ans. Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre 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 seront à la charge du client.

## 7.5. Fraudes et contraventions

Tout acte ayant pour but ou pour effet soit de consommer de l'électricité 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 Ene'O, 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 15 jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral

dans le délai prévu pour leur règlement, Ene'O peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. 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. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par Ene'O.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de clients pour un même contrat, les cotitulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

### 8.2. Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures par les modes de paiement suivants

**Prélèvement automatique** (à la date de règlement figurant sur la facture).

Le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire. Dans ce cas, le client doit adresser une autorisation de prélèvement automatique dûment complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB).

**Mensualisation avec prélèvement automatique** : Pour bénéficier de la mensualisation, le client doit avoir choisi le prélèvement automatique comme mode de paiement. Sur la base de sa consommation estimée et de sa facture annuelle prévisionnelle (incluant la fourniture, l'acheminement de l'électricité et les options éventuelles), la mensualisation permet de répartir le paiement sur 12 mois. Le client s'acquitte des 10 mensualités d'un montant identique. Les 11e et 12e échéances servent à régulariser la différence entre les acomptes versés et la consommation réelle. Le calendrier de paiement est établi d'un commun accord entre Ene'O et le client, en fonction du calendrier de relève.

La facture adressée au client sur la base de ses consommations réelles 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.

Toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée à la facture annuelle régularisée.

### TIP, chèque, virement, mandat compte de la Poste ou carte bancaire.

Les rejets de prélèvement automatique, de chèque ou de TIP pourront donner lieu à la facturation de frais, pour chaque incident de paiement, fixé à cinq euros. Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe Ene'O par tout moyen.

### 8.3. Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- Au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse du point de livraison,
  - Au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente du point de livraison,
  - À l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.
- Dans tous les cas, le(s) titulaire(s) du contrat reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

### 8.4. Mesures prises par Ene'O en cas de non-paiement

En l'absence de paiement et sous réserve des dispositions de l'article 8.5, Ene'O informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre Ene'O et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, Ene'O avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue,
- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, Ene'O pourra résilier le contrat. Le client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais définis dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

## 8.5. Dispositions pour les clients en situation de précarité

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

Lorsque le contrat souscrit concerne 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 FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

Conformément à l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EneO s'engage pendant la période hivernale (1<sup>er</sup> novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante) à maintenir la fourniture d'énergie à la puissance souscrite pour la résidence principale d'un client en cas de non-paiement des factures si celui-ci bénéficie, ou a bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du FSL pour ce logement. Le délai supplémentaire de quinze jours mentionnés à l'article 8.4 est porté à trente jours dans les cas suivants :

- Si le client est bénéficiaire du chèque énergie,
- Lorsqu'il a déjà reçu une aide FSL pour régler sa facture.

EneO propose un dispositif garantissant le maintien temporaire de la fourniture d'électricité. Le dispositif est maintenu le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission Fonds Solidarité Logement. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, EneO peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

## 8.6. Délai de remboursement

EneO 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 et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EneO dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

## 9. Conditions d'usage de l'électricité

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 du logement ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par EneO 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 EneO n'encourt de responsabilité en raison de défauts ou de installations intérieures du client. EneO peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5.4.

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

## 10. Données à caractère personnel

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 à la 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 ENEO en vue du recueil et de la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus commercialisés ou proposés par ENEO. 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'ENE0.
- Le correspondant « informatique et libertés » de ENE0 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](mailto: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 ENE0. 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>.

## 10. Evolution des conditions générales

EneO informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales de Vente 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 pénalité. Si le client n'a pas résilié son contrat à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions de vente, celles-ci lui seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## 11. Modes de règlement amiable des litiges

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. Dans le cas où un différend avec EneO ne serait pas résolu à l'amiable dans un délai de deux mois à compter de la réception d'une réclamation écrite du client, celui-ci 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](http://www.energie-mediateur.fr)). Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.