

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE ⁽¹⁾

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36 kVA

En vigueur à compter du 01 juin 2024

SOMMAIRE

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE
2. DISPOSITIONS GENERALES
3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE
 - 3.1 Souscription du contrat
 - 3.1.1 Date de conclusion
 - 3.1.2 Date de prise d'effet
 - 3.1.3 Droit de rétractation
 - 3.2 Titulaire du contrat
 - 3.3 Durée du contrat
 - 3.4 Résiliation du contrat
 - 3.4.1 Généralités
 - 3.4.2 Résiliation à l'initiative du client
 - 3.4.3 Résiliation à l'initiative de la SEM
4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE
 - 4.1 Choix et structure des tarifs
 - 4.2 Mise en extinction ou suppression d'un tarif ou d'une option tarifaire
 - 4.3 Conseil tarifaire – Modification de contrat
5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE
 - 5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité
 - 5.2 Caractéristiques de l'électricité livrée
 - 5.3 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SEM
6. BRANCHEMENTS
7. MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE
 - 7.1 Description des installations
 - 7.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle
 - 7.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle
 - 7.4 Dysfonctionnement des appareils
 - 7.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur
 - 7.6 Détermination des quantités
8. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES
 - 8.1 Etablissement de la facture
 - 8.2 Modalités de facturation
 - 8.3 Facture en ligne
 - 8.4 Changement de prix
 - 8.5 Contestation de facturation
 - 8.6 Prestations annexes
 - 8.7 Fraudes et Contraventions
9. PAIEMENT DES FACTURES
 - 9.1 Délais de paiement
 - 9.2 Mode de paiement
 - 9.3 Responsabilité du paiement
 - 9.4 Mesures prises par la SEM en cas de non-paiement
 - 9.5 Dispositions pour les clients en situation de précarité
 - 9.6 Délais de remboursement
 - 9.7 Impôts, taxes et contributions
10. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE
11. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES
12. RESPONSABILITE
13. REGLEMENT DES LITIGES
14. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

⁽¹⁾ Dans les présentes conditions générales de vente, la vente d'électricité désigne les missions d'acheminement et de fourniture de l'électricité visées notamment aux articles L121 et suivant du Code de l'Energie (obligations de service public assignées aux entreprises du secteur de l'électricité).

Préambule

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes ou leurs groupements). Celles-ci ont confié cette mission à la SEM BEAUVOIS DISTRELEC, ci-après désignée SEM, concessionnaire de la distribution d'électricité. Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès de l'autorité concédante, à savoir la mairie de Beauvois-en-Cambresis - 13 rue Marcelin Berthelot - 59157 BEAUVOIS-EN-CAMBRESIS ou auprès de la SEM.

Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes préalablement à leur application.

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions des cahiers des charges de concession pour les services publics de la distribution de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients pour un site alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Ces conditions ne s'adressent qu'aux clients éligibles aux tarifs réglementés au regard de l'article L337-7 du code de l'énergie, à savoir :

- Les consommateurs finals domestiques,
- Les consommateurs finals non-domestiques qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuel, n'excèdent pas 2 millions d'euros,
- Les propriétaires uniques et syndicats de copropriétaires d'un immeuble.

La SEM rappelle, conformément à la réglementation, la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

2. DISPOSITIONS GENERALES

La SEM, concessionnaire, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité, incluant son acheminement sur les réseaux, 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 aux Tarifs réglementés de Vente.

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,
- aux textes mis en œuvre par la SEM en application d'obligations réglementaires tel que le catalogue des prestations réalisées sous monopole.

Sur demande dûment justifiée, les éléments du contrat et informations liés à celui-ci seront adaptés au handicap du client.

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

3.1 Souscription du contrat

3.1.1 Date de conclusion

Le contrat est réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre matérialisée par un bulletin de souscription (papier ou dématérialisé) signé par le client, qui devient le titulaire du contrat.

3.1.2 Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service sous réserve du raccordement effectif direct du point de livraison au réseau public de distribution ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client dans le respect des délais et des conditions tarifaires prévus dans 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, ainsi qu'à la remise du certificat de conformité éventuel.

Pour un raccordement existant, la SEM est tenue de réaliser cette mise en service dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de la demande reçue par écrit du client, sauf possibilité technique plus favorable. Avec un compteur communicant, la mise en service est réalisée à distance par télé-opération au plus tôt le lendemain de l'envoi de la demande de mise en service, hors intervention sur site nécessaire.

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 date de prise d'effet figure sur les conditions particulières.

3.1.3 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client 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 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 la SEM par l'envoi du formulaire de rétractation de l'exercice de son droit.

Tant que ce délai n'est pas écoulé, les fournitures ne pourront débuter.

Toutefois, le client peut avancer la date de démarrage des fournitures (date d'effet), conformément à l'article L221-25 du Code de la Consommation, sous réserve de la fourniture d'une demande expresse écrite.

3.2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat le titulaire indique ses noms et coordonnées ainsi que sa catégorie tarifaire (résidentiel, non résidentiel), le payeur (s'il est différent du titulaire), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques, ainsi que la date de prise d'effet. Pour les professionnels, le KBIS sera demandé lors de la souscription. Pour les entités concernées les informations chorus seront demandées (SIRET, Code Engagement et Code Service)

Des conditions particulières, précisant l'ensemble de ces éléments, sont envoyées aux clients.

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.

En application de l'article L337-7 du code de l'énergie, les consommateurs finals non-domestiques qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuel n'excèdent pas 2 millions d'euros, doivent attester au moyen d'un certificat d'éligibilité et préalablement à la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés, qu'ils remplissent ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

3.3 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date d'effet visée à l'article 3.1.2. Il est ensuite renouvelé par tacite reconduction, par période d'une année, jusqu'à sa résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions des articles 3.4.1 et 3.4.2.

Par dérogation, des contrats temporaires ou provisoires peuvent être accordés aux cas particuliers tels que chantiers ou forains.

Dans le cas où le client souscrit à une offre de marché, la période d'un an ne s'applique pas.

3.4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalité. Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. La résiliation prend effet à la date du relevé quelque soit la méthode utilisée et explicitée ci-après.

Dans tous les cas de résiliation le client reçoit une facture de résiliation.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir cette facture sont celles télé-relevées au jour de la résiliation.

Lorsque le Point de livraison n'est pas équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir la facture de résiliation font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à la SEM
- soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par la SEM, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations et est obtenu sur simple demande).
- cette date est fixée avec ou par le client s'il utilise une fiche de résiliation.

Lorsque l'appareil de comptage n'est pas librement accessible, la présence du client est impérative. A défaut de présence du client, la résiliation ne pourra intervenir.

Que la résiliation soit à l'origine de la SEM ou du client :

- À la date effective de la fin de son Contrat, le Client doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec la SEM ou tout autre fournisseur, prenant effet à la même date, pour pouvoir continuer à consommer de l'électricité sur son Point de livraison. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue sans préavis.
- En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité de la SEM pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.
- Le client a l'obligation de payer l'intégralité des sommes dues à la SEM jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la date de réception de la demande. Le Client est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

Le client doit informer la SEM de la résiliation du contrat par tout moyen écrit (courrier, fiche résiliation, résiliation en ligne) en précisant le motif de la résiliation :

- si la résiliation a pour objet un changement de fournisseur, la SEM sera prévenue par le nouveau fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformes aux règles de l'accès au réseau notamment devant satisfaire aux tests de cohérence conformément à la méthode publiée sur son site internet. Le cas échéant la résiliation intervient à la date d'effet du nouveau contrat conclu par le client.
- si la résiliation provient d'une non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la SEM, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 14 des présentes conditions.
- si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée qui sera au maximum antérieure de 8 jours à la réception de sa demande, sous réserve des conditions de l'article 3.4.1.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de la SEM

La SEM pourra résilier le contrat, sans formalité judiciaire préalable, en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, la SEM peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 9.4 des présentes conditions.

La SEM notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d'un délai de 30 jours à compter de la présentation 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 SEM et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. La SEM met à disposition des clients des barèmes de prix dans ses points d'accueil, sur son site internet (www.beauvoisdistribelec.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 de 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 SEM peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client.

Pour un même tarif ou option tarifaire, 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 factures ou consultables sur le site internet. A l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

L'option tarifaire du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) affectée au contrat de fourniture souscrit est :

- soit l'option dite "naturelle" qui correspond à la version optimale permettant la facturation du Tarif Réglementé de Vente souscrit pour la majorité des clients souscrivant le même tarif réglementé de vente que le client pour chaque puissance souscrite,
- soit l'option calculée comme optimale, y compris la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), pour le point de connexion du client après une durée de souscription de un an minimale.

L'option tarifaire du TURPE affectée est affichée sur la facture. Le barème de prix du TURPE est fixé par l'état.

Certaines options tarifaires ou de services peuvent nécessiter l'équipement préalable avec un compteur communicant.

4.2 Mise en extinction ou suppression d'un tarif ou d'une option tarifaire

Un tarif ou une option tarifaire peut être soit mis en extinction ou supprimé conformément à la réglementation en vigueur.

Cette mise en extinction ou cette suppression n'entraîne pas la résiliation du contrat.

Cependant, l'application d'un tarif ou d'une option tarifaire en extinction ne pourra pas être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification, notamment de puissance ou d'un renouvellement (hormis le cas de reconduction tacite prévue à l'article 3.3). Lorsque le Client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du Client conformément au coût figurant dans le Catalogue des prestations.

En cas de suppression d'un tarif ou d'une option tarifaire, la SEM informe dans un délai maximum de trois mois le client de cette suppression et de la nécessité de choisir un nouveau tarif ou option tarifaire.

La SEM proposera un tarif ou une option tarifaire adapté aux besoins du client. Faute de choix du client dans un délai d'un an à compter de la suppression, le client se voit appliquer la correspondance tarifaire prévue dans l'arrêté de suppression.

4.3 Conseil tarifaire – Modification de contrat et choix de puissance

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation entre son tarif, sa puissance et ses besoins.

La SEM 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, notamment quand il pense modifier, ou a déjà modifié, ses appareils électriques ou leur utilisation. Pour les clients équipés de compteurs communicant, le client peut demander l'accès à ses index de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Une demande d'augmentation de la puissance souscrite est acceptée sous réserve de la faisabilité technique et des tarifs en vigueur. Une demande de baisse de puissance ne peut intervenir moins d'un an après la dernière modification de puissance. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an conformément à l'article 3.3. En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

La distribution et la fourniture se font conformément à la réglementation en vigueur (dont : les articles D322-1 à 10 du code de l'énergie détaillant les missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité, le cahier des charges de concession, la norme NF EN 50160).

5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

La tension de livraison nominale est de 230 V monophasé et 400 V triphasé, pour une fréquence de 50 Hz. La plage de variation de la tension de livraison est de plus ou moins 10 % par rapport à la tension nominale.

La SEM s'engage à assurer globalement la continuité de la tension, 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 voie de presse, d'affichage ou d'information individualisée. La durée d'une interruption programmée peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités à l'article 5.3 des présentes conditions générales de vente,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la SEM, d'interruptions dues aux faits de tiers,
- les délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont,
- indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'Électricité et au réseau d'Électricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'Électricité.
- En cas de péril grave et imminent

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 SEM.

Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par l'ARS¹. Il y a lieu de s'en rapprocher pour toute demande.

Pour toute coupure longue imputable à la SEM, d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), les dispositions relatives à l'article relatif à la continuité d'alimentation s'appliquent. Une compensation est calculée selon les principes définis ci-après par la SEM, le cas échéant via son fournisseur, et déduite de la facture le mois suivant la coupure concernée.

Le montant et les conditions d'application de cette compensation sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité.

À titre d'information et conformément aux tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité en vigueur (délégation de la CRE du 17 novembre 2016), le montant et les conditions de versement de cette compensation sont définis comme suit :

- Elle est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du Réseau Public de Distribution géré par la SEM
- Elle est égale à un montant forfaitaire par kVA et décliné par niveau de tension (BT < 36kVA, BT>36kVA et HTA)
- Elle est versée par période de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures

Afin de prendre en compte les situations extrêmes, en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des consommateurs finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport, la compensation susmentionnée ne sera pas versée aux consommateurs concernés.

Le versement de cette compensation ou de cet abattement ne prive pas les consommateurs de la faculté de rechercher la responsabilité de leur gestionnaire de réseau public selon les voies de droit commun.

Aucune autre compensation que celle prévue aux trois précédents alinéas ne pourra être versée dans le cadre de l'exécution du contrat.

5.2 Caractéristiques de l'électricité livrée

La SEM 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 et dans l'arrêté du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité des réseaux publics de distribution d'électricité. Par ailleurs, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR. La méthode de mesure de la tension doit être conforme à la norme CEI 61000-4-30.

Ainsi les engagements de la SEM en matière de qualité de l'onde sont définis dans le tableau suivant :

PHENOMENES	ENGAGEMENT
Fluctuations lentes	Les valeurs de la tension efficace mesurée, moyennée sur 10 minutes, doivent se situer dans la plage 230 V (400 V entre phases) +10/-10 %
Fluctuations rapides	La chute de tension au point de livraison provoquée par une charge monophasée supplémentaire de 1 kW ne doit pas excéder 2 %.
Fréquence	50 Hz ± 1 % (en fonctionnement interconnecté par liaisons synchrones) 50 Hz +4/-6 % (en fonctionnement isolé par rapport au réseau européen)

Les plages de variation de la tension peuvent temporairement s'écarter de celles définies précédemment à la demande du gestionnaire de réseau amont afin d'assurer la sauvegarde du système électrique.

5.3 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SEM

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, la SEM peut procéder à l'interruption, retendre 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 SEM,
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la SEM, 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 9),
- Prise de rendez-vous demeurée infructueuse pour un relevé de compteur (voir article 7.5),
- Impossibilité liée par exemple, à un événement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc...),
- Restrictions ou suspensions de fourniture conformément à l'arrêté du 5 juillet 1990 modifié ou tout texte s'y substituant ou le complétant,
- Délestages organisés par RTE², les délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont et ceux indispensables à la sécurité du système et à l'équilibre du réseau,
- Baisse de tension en dehors des plages réglementaires, contractuelles ou normatives résultant d'une demande du gestionnaire de réseau amont afin d'assurer l'équilibre du réseau et la sauvegarde du système électrique.
- Raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation électrique du client,
- Installation d'un ou plusieurs moyens de production sans accord de la SEM,
- Refus d'accès aux installations de comptage, (article 7.5)
- Dans un souci de sécurité, la SEM, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité.
- Fraudes et contraventions (article 8.7)

6. BRANCHEMENTS

Conformément à l'article D.342-1 du code de l'énergie, le branchement est constitué des ouvrages basse tension situés en amont des bornes de sortie du disjoncteur ou, à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de raccordement d'un utilisateur du réseau public et à l'aval du point de réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisés par un accessoire de dérivation.

Chaque propriétaire autorise la SEM, dans le cadre des présentes conditions générales de vente, à implanter sur sa propriété, non seulement son branchement, mais également les ouvrages du réseau nécessaires à la distribution.

Les branchements sont entretenus, dépannés et renouvelés par la SEM à sa charge. Les réfections, modifications ou suppressions des branchements rendus nécessaires par des travaux exécutés dans un immeuble sont à la charge de celui qui fait exécuter les travaux.

Les branchements et plus généralement les ouvrages faisant partie du réseau doivent être accessibles aux agents de la SEM en permanence.

Les parties des branchements, dénommées colonnes montantes, déjà existantes appartenant au propriétaire d'un immeuble seront entretenues et renouvelées par le Gestionnaire de réseau de Distribution. Dans ce cas le réseau s'arrête aux bornes de sortie du coffret de raccordement de l'immeuble et le propriétaire de l'immeuble autorise expressément la SEM à utiliser ces parties de branchements pour y poser, déposer, échanger et entretenir tous les appareils de comptage et de contrôle d'énergie nécessaires à la distribution d'énergie électrique, y compris tous dispositifs additionnels pour téléreport ou télérelevé, etc.

Le propriétaire de l'immeuble autorise également la SEM à apposer tous scellés rendant inaccessibles ces parties de branchement qui ne doivent ni permettre un usage frauduleux ou illicite de l'électricité, ni troubler le fonctionnement du réseau ou ceux des autres utilisateurs, ni compromettre la sécurité des personnes intervenant sur le réseau.

Le propriétaire pourra faire abandon de ses droits sur ces parties de branchements après mise à niveau et accord écrit de la SEM.

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

7.1 Description des installations intérieures

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 comprennent notamment le disjoncteur de branchement, le coupe circuit principal de l'installation (CCPI), le compteur pour l'enregistrement des consommations et éventuellement un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

Ils sont sous la garde du client conformément à l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil.

L'installation d'asservissement tarifaire fait partie de l'installation intérieure du client.

7.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

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

7.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

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

A cette fin, les agents de la SEM 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 SEM (sauf détérioration imputable au client).

La SEM pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques sans recours de la part du client.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils soit par la SEM, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure.

¹ Autorité Régionale de Santé
CGV_TRV_BT_01062024

² Réseau de Transport de l'Électricité

Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de la SEM 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 le catalogue de prestations et/ou est obtenu sur simple demande écrite à la SEM.

7.4 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 comparables de consommation en intégrant les éléments spécifiques communiqués par le client. Ces périodes peuvent être des périodes à venir d'une durée maximale d'un an. A défaut ultime, 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 et doit prendre toute disposition pour que la SEM puisse remplacer tout appareil défectueux.

7.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

La SEM doit pouvoir accéder à tout moment aux appareils de comptage sur simple justification de son identité et au moins une fois par an pour relever les index des compteurs ou contrôler ses dispositifs de comptage et de coupure, même dans le cas d'un équipement avec un compteur communicant.

Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de la SEM sur sa facture précédente, sur son site internet ou par une information individualisée. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à la SEM (auto relevé) dont la cohérence sera vérifiée conformément à la méthode des index estimés (cf. article 7.6). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder la SEM au compteur.

Si le compteur n'a pas été télérelevé (compteur communicant) ou relevé par un agent de la SEM au cours des douze derniers mois, la SEM pourra demander un rendez-vous dans une plage horaire pendant les heures d'ouverture de la SEM, à la convenance du client pour un relevé spécial hors tournée conformément au catalogue des prestations de la SEM.

Le client doit prendre toute disposition pour que la SEM puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations au moins une fois par an.

Si le client ne donne pas l'accès à son compteur, la fourniture d'énergie pourra être suspendue dans le cadre de l'article 5.3.

7.6 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 SEM (physiquement par un agent ou par télétransmission des compteurs communicants) ou communiqué par le client (avec validation de cohérence) ou à défaut, l'index estimé par la SEM soit sur la base de ses consommations précédentes ou par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

8. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

8.1 Etablissement de la facture

La facture d'énergie électrique est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Conformément à l'article 289 du code général des impôts, le client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du code de la consommation.

Elle comporte notamment :

- Le nom et les coordonnées du ou des contractant(s),
- Le lieu de livraison,
- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation, ainsi que le montant de l'abonnement depuis la date de mise en service si cette facture est la première du contrat à la période de la facturation,
- 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 (article 9.7),
- 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,
- Une estimation du montant de la part acheminement selon le décret du 26 avril 2001,
- S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes réalisées selon le catalogue des prestations conforme à la décision ministérielle en vigueur et déposé auprès de la CRE³. La SEM s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans les points d'accueil de la clientèle et sur son site internet (www.beauvoisdistrelec.fr). La SEM informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

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.

Si le client n'a pas reçu de facture depuis plus de 12 mois, celui-ci doit la réclamer auprès de SEM.

Tout duplicata de facture sera facturé conformément au catalogue des prestations en vigueur.

8.2 Modalités de facturation

La SEM établit une facture sur la base de consommations réelles au moins une fois par an sous réserve d'une télérelevé ou de l'accès au compteur. Des factures sur index estimés pourront également être adressées entre deux relevés consécutifs :

- lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n° 58-881 du 24/09/58),
- si le compteur n'a pu être relevé ou télérelevé,
- si les index relevés apparaissent incohérents avec les consommations habituelles.

L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif que le client tel qu'exposé au 7.6.

Lorsque le client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations réelles, et s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant opérationnel, il peut transmettre à la SEM les index qu'il relève lui-même. Chaque facture fait apparaître la date avant laquelle les index doivent être communiqués afin d'être pris en compte sur la facture suivante.

Des factures intermédiaires sur index réels pourront également être adressées en cas :

- D'index communiqués par le client,
- D'index relevés par un agent de la SEM lors d'interventions techniques sur le réseau ou les installations.

Un service dénommé "relevé confiance" permet au client de n'être facturé que sur la base de ses consommations. Avant chaque facturation qui sera basée sur des index estimés, le client reçoit une alerte par la SEM. Le client renseigne ses index sur son agence en ligne entre le 10 et le 15 du mois concerné. Si le client répond après cette date, il recevra une facture basée sur des index estimés.

Lorsque le client procède à une auto-relevé de ses index, si le contrôle effectué par la SEM montre une incohérence avec les consommations antérieures habituelles ou avec le précédent relevé réel effectué par la SEM, celle-ci pourra établir la facture sur la base d'estimations.

Le paiement d'une facture à index estimés est exigible dans les mêmes conditions qu'une facture sur relève.

8.3 Facture en ligne

La facture en ligne est un service gratuit qui permet au client de disposer de ses factures au format électronique dans son agence en ligne. (AEL)

Le client est informé de la disponibilité d'une facture sur son espace client par l'envoi d'un courrier électronique. Le client a l'obligation d'informer la SEM de toute modification ou changement de son adresse électronique via son espace client. En cas d'erreur de saisie ou d'oubli de modification de son adresse électronique par le client, la SEM ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques l'informant de la disponibilité d'une facture.

Les factures sont disponibles sur l'espace client pendant une durée de 5 années glissantes à compter de leur date d'émission.

8.4 Changement de prix

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. Les modifications de prix sont applicables au cours du contrat et font l'objet d'une information générale. Sur la facture apparaît simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle à la durée de chaque période écoulée.

8.5 Contestation de facturation

a) Action en paiement ou rectification des factures par la SEM

- Clients résidentiels personnes physiques

La SEM peut régulariser les factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- Lorsque la SEM a signifié au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée pourront être exigés par la SEM (cf. article 8.7).

- Clients personnes morales et entrepreneurs individuels

Le présent alinéa s'applique aux personnes morales de droit privé et aux entrepreneurs individuels agissant pour les besoins professionnels.

La SEM dispose d'un délai de cinq ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Clients personnes morales de droit public

La SEM dispose d'un délai expirant au 31 décembre de la quatrième année suivant l'année au titre de laquelle les abonnements, les consommations et autres prestations sont dues, pour réclamer aux personnes morales de droit public le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

⇒ Quel que soit le type du client, aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client pour les redressements qui seront calculés selon les tarifs en vigueur au moment des faits.

b) Action à l'initiative du client

Le client dispose d'un délai de cinq ans à compter du jour où il est censé avoir découvert une erreur, pour présenter à la SEM toute réclamation tendant à obtenir le remboursement de toutes sommes indûment payées à la SEM ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de la SEM et du client.

c) Opposition ou inaction du client relative au relevé de ses consommations

Les délais visés au paragraphe 8.5 a) ne sont pas opposables à la SEM lorsque le relevé des consommations n'a pu se faire dans le mois suivant la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre contre récépissé, du fait de l'opposition ou de l'inaction du client.

8.6 Prestations annexes

Les prestations relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour coupure et rétablissement, etc...) sont facturées conformément au catalogue des prestations en vigueur qui a été porté à la connaissance du client lors de la demande d'intervention et qui sont disponibles dans nos agences, sur le site internet de SEM (www.beauvoisdistrelec.fr) ou qui peut être adressé sur simple demande.

8.7 Fraudes et 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 7.1, est poursuivi par toutes voies de droit.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations. La remise sous tension sera réalisée après paiement de ces frais et de l'éventuelle remise en état du matériel pouvant générer une facturation.

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

9. PAIEMENT DES FACTURES

9.1 Délais de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard à la date d'échéance indiquée sauf conventions ou dispositions particulières (article 9.5).

A défaut de paiement intégral de la facture et/ou des échéanciers dans le délai prévu pour leur règlement, la SEM peut relancer par tout moyen approprié, y compris par SMS. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie pour les clients particuliers, ou trois fois pour les autres clients, le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 10 € 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 SEM. Une indemnité complémentaire de 40 € est perçue pour les clients professionnels.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

9.2 Mode de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants :

- Chèques, espèces (en agence),
- Chèque énergie au sens de l'article L124-1 du Code de l'énergie,
- Carte bancaire (en agence, par téléphone, sur le site internet via agence en ligne)
- Virement : tout virement devra obligatoirement mentionner le numéro de la facture pour lequel il est émis. En cas d'omission, des frais de 10 € TTC seront appliqués
- Prélèvement automatique : le client doit nous retourner le mandat SEPA fourni par la SEM complété, signé et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire. Le client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement automatique. Le client s'engage à communiquer par écrit et avant le 20 du mois toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement de coordonnées bancaires, des coordonnées du compte),
- La notification préalable de chaque prélèvement sera portée sur les factures et/ou les échéanciers de paiement,
- Toute demande de révocation ou modification de mandat SEPA doit préciser par écrit la référence unique de mandat (RUM) ainsi que les contrats impactés(s),
- Mensualisation avec prélèvement automatique : au vu des consommations/facturations annuelles prévisionnelles selon le tarif choisi et les options souscrites, le client et la SEM fixent un échéancier de paiements mensuels identiques sur dix mois et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique (voir modalités ci-dessus). En cas d'observation d'une dérive entre les consommations prévues et les consommations constatées, une révision de l'échéancier est réalisée et adressée au client.

La facture ou l'échéancier adressé 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/remboursement par chèque en cas de trop-perçu dans un délai de 15 jours.

Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée au montant de la facture intermédiaire ou de régularisation.

9.3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées de manière dématérialisée ou sur support durable :

- o Soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse du point de livraison
- o Soit au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison
- o Soit 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) solidairement responsable(s) du paiement des factures.

9.4 Mesures prises par la SEM en cas de non-paiement

En l'absence de paiement après la date limite d'exigibilité ou selon les échéances convenues dans le cadre d'une convention particulière, et sous réserve des dispositions de l'article 9.5, la SEM 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, le client recevra un courrier de relance qui engendrera des frais de 7,50 € TTC. A défaut d'accord entre la SEM et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, la SEM avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- o en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue,
- o si aucun paiement n'est intervenu 15 jours après la date de coupure, une mise en demeure en LRAR est envoyée au client qui lui accorde un délai supplémentaire de 30 jours. Passé ce délai, le contrat peut être résilié de plein droit.

Une rencontre pourra être proposée au client afin de trouver un arrangement.

Tout déplacement pour réduction ou interruption de la fourniture (effectuée ou non) donne lieu à facturation de frais selon le catalogue des prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du "Chèque Energie" tels que mentionnés à l'article 9.5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur. Le rétablissement, suite à une coupure pour impayés, est effectué le jour même du règlement si ce dernier est effectué avant 15h00, le lendemain pour tout règlement effectué après 15h00, sauf en cas de contraintes liées à l'exploitation.

Les frais imputés en cas de rejet de prélèvement ou de chèque par la banque s'élèvent à 8,85€ HT soit 10,62€ TTC

9.5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

Le client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositifs de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.

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

- Fonds de Solidarité pour le logement ("FSL")

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 FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, la SEM peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

- Chèque énergie

Conformément aux dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages professionnels et non-professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par ce décret. Le paiement peut s'effectuer par envoi du chèque énergie à la SEM (ou au fournisseur), directement en ligne ou par pré-affectation. La pré-affectation permet une déduction automatique et directe du montant du chèque sur les factures futures.

En outre, le bénéficiaire du chèque énergie dispose de droits associés comme suit :

- en cas de déménagement, le client est dispensé de payer les frais de mise en service
- maintien de la puissance électrique en cas d'incidents de paiement
- réduction sur les frais d'intervention pour suspension de fourniture d'énergie ou réduction de puissance
- exonération des frais liés à un rejet de paiement

Le chèque énergie est attribué chaque année en fonction des revenus et de la composition du foyer. Il est adressé automatiquement sur la base des informations transmises par les services fiscaux. Pour vérifier si vous pouvez bénéficier du chèque énergie ou pour toutes informations rendez-vous sur <https://www.chequeenergie.gouv.fr> ou appelez le

0 805 204 805 

Si l'EDL n'est pas équipé de compteur communicant :

Pour les clients bénéficiaires du chèque énergie ainsi que pour les clients ayant reçu une aide du FSL auprès de la SEM, le délai de quinze jours mentionné à l'article 9-4 est porté à trente jours avec application des frais de 7,50 € TTC.

A défaut d'accord entre la SEM et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, la SEM avise le client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être interrompue.

Si aucun paiement n'est intervenu 15 jours après la date de coupure, une nouvelle mise en demeure en LRAR est envoyée au client lui accordant un délai supplémentaire de 30 jours. Passé ce délai, le contrat pourra être résilié de plein droit par la SEM.

Si l'EDL est équipé d'un compteur communicant :

Pour les clients bénéficiaires du chèque énergie ainsi que pour les clients ayant reçu une aide du FSL auprès de la SEM, le délai de quinze jours mentionné à l'article 9-4 est porté à trente jours avec application des frais de 7,50 € TTC.

A défaut d'accord entre la SEM et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, la SEM avise le client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être limitée à 1 kVA ou 3 kVA, durant 60 jours. Pendant ce délai, le client sera contacté deux fois pour trouver un arrangement. Un courrier sera adressé au client 20 jours avant l'expiration de ce délai l'informant d'une possible coupure pour non-paiement. Passé cet ultime délai, le contrat pourra être résilié de plein droit par la SEM.

9.6 Délais de remboursement

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 € TTC pour les clients domestiques ou inférieur à 50 € TTC pour les autres clients, il est reporté sur la facture suivante sauf si le client en sollicite le remboursement.

Si la facture fait apparaître un trop perçu égal ou supérieur à 25 € TTC pour les clients domestiques ou à 50 € TTC pour les autres clients, il est remboursé par la SEM ; le remboursement est effectué dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

En cas de résiliation du contrat : si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, la SEM rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non-respect par la SEM de ces délais : les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois 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.

9.7 Impôts, 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 la SEM 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.

La SEM applique les taxes et contributions conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

Les valeurs de ces taxes et contributions, à la date de l'acceptation de l'offre, sont reprises dans les conditions particulières.

Le détail de ces taxes et contributions est consultable sur le site internet de la SEM : www.beauvoisdistrelec.fr.

10. 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 des dites 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 SEM n'encourent de responsabilité en raison de défectuosités des installations intérieures au client.

La SEM peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5.3, à l'article 7.5 et 8.7 et au présent article.

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

La mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordé(s) à son installation intérieure ne peut en aucun cas intervenir sans l'accord préalable de la SEM et l'établissement d'un dossier technique et contractuel réglementaire.

En cas d'installation ne respectant pas l'alinéa précédent, il sera procédé à une interruption de fourniture, conformément à l'article 5.3.

11. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES

La SEM regroupe dans des fichiers de gestion clientèle les données nominatives communiquées par ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, courrier électronique, coordonnées téléphoniques. Leur communication est nécessaire pour bénéficier de services personnalisés (espace client, index en ligne, information coupure...)

La collecte de ces données a pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing et la gestion de l'octroi des tarifs spécifiques.

Les données nécessaires aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par la SEM.

La SEM conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données, le client est informé qu'il dispose :

- d'un droit d'accès à ses données,
- de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées
- de suppression des données collectées,
- de limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- de portabilité de ses données,
- d'opposition à l'utilisation par la SEM de ces informations à des fins de prospection commerciale.

Le client peut exercer les droits susvisés via l'adresse mail suivante : donneespersonnelles@sicasomme.fr ou en écrivant à l'adresse suivante : 13 rue Marcelin Berthelot - 59157 Beauvois-en-Cambresis à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

Le client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, la CNIL⁴, s'il estime qu'il est porté atteinte à ses droits sur ses Données Personnelles.

Si ces informations sont à caractère obligatoires pour l'exécution du contrat visé par les présentes conditions, toute demande de suppression d'une de celles-ci autorise la SEM à résilier simultanément le présent contrat, ou l'octroi de tarifs spécifiques.

Par ailleurs, la SEM dans sa fonction de gestionnaire de réseau de distribution préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, financier ou technique dont elle a connaissance conformément à l'article L111-73 du Code de l'Énergie.

12. RESPONSABILITE

La responsabilité de la SEM ne s'étendant pas à l'installation intérieure du client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures. La SEM est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

La SEM est responsable directement vis-à-vis du client de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité. Le client dispose d'un droit direct à l'encontre de la SEM concernant les engagements de ce dernier, contenus dans les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du réseau d'électricité. Le client s'engage vis-à-vis de la SEM à respecter les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du réseau électrique. En cas de non-respect par le client de ses obligations au titre des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du réseau d'électricité, entraînant la suspension de la fourniture d'énergie par la SEM dans sa fonction de gestionnaire de réseau de distribution, la SEM dans sa fonction de fournisseur est déliée de ses obligations vis-à-vis du client au titre du contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

13. REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite au siège de la SEM, 11 Rue de la République – CS 40058 ROISEL – 80208 PERONNE CEDEX.

La SEM s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.

Le client peut saisir le Directeur Général s'il n'obtient pas de réponse à sa première réclamation, qui s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.

Dans le cas où le différend ne serait pas résolu, le client peut saisir le Médiateur National de l'Énergie (www.mediateur-energie.fr).

Ces modes de réclamation sont facultatifs et le client peut soumettre le différend aux juridictions compétentes.

14. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes. Les clients seront informés de l'application de nouvelles conditions générales de ventes, par un message apposé sur la facture et sur le site internet. En cas de refus des modifications, le client pourra résilier son contrat dans les conditions de l'article 3.4.2 sans pénalité en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai maximal de 3 mois à compter de la réception de la proposition de modification. Toutefois, les présentes conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par voie législative ou réglementaire.