

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE (1)

- Aux tarifs réglementés pour les clients, version du 01/08/2025 -
Informations disponibles sur le www.energiepaystoy.fr

(1) Dans les présentes conditions générales de vente, la vente d'électricité désigne les missions visées respectivement aux paragraphes II (mission de développement et d'exploitation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité) et III (mission de fourniture d'électricité) de l'article 2 de la loi sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité.

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent du règlement de service 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 pour lequel il n'a pas été exercé de droit à l'éligibilité selon les tarifs réglementés de vente.

Le SEPT dont le siège se situe 24 ZA SOUCASTETS 65120 LUZ SAINT SAUVEUR est désigné ci après par le SEPT.

2. DISPOSITIONS GENERALES.

Le SEPT, exploitant, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage...). Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande, elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

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

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE.

3-1 Souscription du contrat

3.1.1. Date d'entrée en vigueur

Le contrat est réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre par le client (signature du client, sauf exception : acceptation orale lors d'une mise en service expressément demandée par le client conformément à l'art L121-87 du code de la consommation).

3.1.2. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client domestique (c'est à dire relevant du droit de la consommation) bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 7 jours francs, à partir du lendemain de la date de conclusion. Ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant lorsqu'il expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé.

Le client informe le SEPT par tout moyen de l'exercice de son droit de rétractation.

Tant que ce délai n'est pas écoulé, les fournitures ne pourront débuter, sauf si le client est dans le cadre de l'exception visée par l'art 3.1.1.

Le client peut renoncer à son droit de rétractation afin d'avancer la date de démarrage des fournitures (date d'effet), conformément à l'article L120-20-2 du Code de la Consommation. En cas de rétractation, le client est remboursé par le SEPT dans un délai maximal de 30 jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

3.1.3 Date d'effet (démarrage des fournitures)

La date de mise en service effective de l'installation est fixée avec le client. Le contrat prend effet à cette date.

Le SEPT est tenu de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande par écrit du client, sauf engagement commercial plus favorable.

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

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

Le client sera informé de ces délais.

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

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, des conditions particulières sont envoyées aux clients, elles précisent le titulaire du contrat, le payeur (s'il est différent du titulaire), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques (dont les coordonnées de dépannage) ainsi que la date de prise d'effet.

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3-3 Durée du contrat

A l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liées à un besoin particulier, **le contrat est conclu pour une durée d'un an**. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties. Le client peut résilier le contrat à tout moment, au-delà de la période d'un an, conformément à l'article 3.4.2.

Dans le cas où le client fait valoir son droit à l'éligibilité, la période d'un an ne s'applique pas.

3-4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué **par un agent du SEPT. Si personne ne reprend le contrat à son nom, la fourniture d'énergie est interrompue**. La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec le client.

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

Le délai de résiliation est de 21 jours maximum lors d'un changement de fournisseur. Dans les autres cas, à la date souhaitée par le client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de résiliation.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

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

- si la résiliation a pour objet la mise en œuvre pour le site du droit à l'éligibilité, le SEPT sera prévenu par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformes aux règles de l'accès au réseau à compter de la notification de modification. Une fois le point de service élu, le client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande (art L121-89 C.C.)

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

- si la résiliation intervient pour un autre motif, et en particulier un déménagement, le client communiquera la date de résiliation souhaitée.

3.4.3 Résiliation à l'initiative du SEPT

Le SEPT pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat, en particulier en cas de non paiement des factures ou si le client ne donne pas accès aux installations du SEPT, après mise en demeure de remplir ses obligations adressées au client et restée dans effet dans un délai de 30 jours. La résiliation peut aussi découler d'une perturbation induite par l'installation électrique du client, se répercutant sur le réseau du SEPT.

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 le SEPT et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. Le SEPT fournit à ses nouveaux clients les conditions générales de vente, un bulletin de souscription et les barèmes de prix dans ses points d'accueil et les communiquent 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. Le SEPT peut modifier unilatéralement,

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

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

4-2-1 Suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé conformément à la réglementation en vigueur.

La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat. Le SEPT s'engage en cas de suppression d'un tarif, à en informer le client par courrier dans un délai de 60 jours, suite à cette suppression, sauf stipulations contraires de la réglementation, et à lui proposer un nouveau tarif adapté à ses besoins, si le client ne peut plus bénéficier de ce tarif supprimé.

4-2-2 Extinction de tarif

Un tarif peut être en extinction conformément à la réglementation en vigueur.

L'extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif en voie d'extinction ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

4-3 Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le SEPT s'engage à répondre à **titre gracieux** à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat et donc le tarif choisi par ses soins est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. **Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an.**

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

En cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client. La facturation sera réalisée selon les modalités du prorata-temporis.

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE.

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

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

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,

- dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente,

- lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part du SEPT, d'interruptions dues aux faits de tiers,

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture (mise en place d'un groupe électrogène, onduleur permettant la sauvegarde informatique, etc....). Des conseils peuvent être demandés par le client au SEPT. Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par les DDASS. Il y a lieu de s'en rapprocher pour toute demande.

Pour toute coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau, les dispositions de l'article 6 I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 relatif aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité s'appliquent. L'abattement est calculé selon les principes définis à l'alinéa ci-après par le SEPT et déduit de la facture le mois suivant la coupure concernée.

En application de l'article 6 I du décret susvisé, l'abattement est égal à 2 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics fonction de la puissance souscrite mentionnée au 1 de l'article 4 du

décret susvisé pour une coupure de plus de six heures et de strictement moins de douze heures, de 4 % pour une Coupure de plus de douze heures et de strictement moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par période entière de six heures. La somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure à cette part fixe annuelle.

5-2 Caractéristiques de l'électricité livrée

Le SEPT met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le règlement de service et dans l'arrêté du 29 mai 1986 relatif aux tensions normales de 1^o catégorie des réseaux de distribution. 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 le SEPT ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par le SEPT sur la base des consommations précédentes.

5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du SEPT

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble 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 du SEPT,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le SEPT, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4),
- non accès au compteur (sauf motif légitime) pour un relevé de compteur (voir article 6-5),
- impossibilité liée par exemple, à un évènement climatique de grande ampleur (information sur le site Internet du SEPT sous 48h).

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

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

6-1 Description des installations

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

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

6-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

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

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

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par le SEPT.

A cette fin, les agents du SEPT 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 du SEPT (sauf détérioration imputable au client).

Le SEPT 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 le SEPT, 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 du SEPT si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations,

une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

6-5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur par le SEPT au moins une fois par an. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel au SEPT (auto relève). L'auto relève ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder le SEPT au compteur.

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

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

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

7-1 Etablissement de la facture

Chaque facture d'énergie est conforme à la législation en vigueur, elle comporte notamment :

- 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,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.
- le calcul 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. Le SEPT s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans le point d'accueil de la clientèle. Le SEPT informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- s'il y a lieu des prestations annexes

7-2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées au client tous les 3 mois (ou exceptionnellement 1 mois).. En effet, des factures sur index estimés pourront être adressées entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24/09/1958).

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

Dans un délai de **5 jours ouvrables** après la date d'émission de la facture, à la demande du client une facture estimée pourra être redressée. Une nouvelle facture sera établie sur la relève du client.

7-3 Changement de prix

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

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

7-4 Contestations de facturation

a) Contestation par le client.

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

b) Rectification par le SEPT.

Le SEPT peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste du relevé, procéder à un redressement de facturation, selon les modalités décrites à l'article 6-4. Le SEPT peut contester rétroactivement les factures pendant une durée de 2 ans. Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Dans ce cas, aucune majoration d'intérêt de retard ou

de pénalité ne peut être demandée au client.

7.5 Fraudes & Contraventions

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

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

Toute contravention aux stipulations du présent contrat donne au SEPT, 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 à compter de sa date d'émission.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure de pénalités calculées sur la base d'une fois et demi 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 précisée sur la facture jusqu'à la date effective de mise à disposition des fonds par le client au SEPT.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Modes de Paiement

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

- Chèque, Espèces, Virement, Carte Bleue.
- Prélèvement automatique : le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de Caisse d'Epargne. Dans ce cas, le client doit faire parvenir au SEPT une autorisation de prélèvement (mise à disposition par le SEPT) dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), Postal (RIP) ou de Caisse d'Epargne (RICE).
- Mensualisation avec prélèvement automatique.

Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle selon le tarif choisi et selon les options payantes souscrites, est établi d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels, comprenant 10 mensualités d'un montant égal, et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajouté au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de l'option ou de réalisation de la prestation.

La facture adressée au client sur la base de ses consommations réelles ou à défaut d'une estimation de ses consommations, à la fin de la période de mensualisation, indiquera la méthode d'apurement du compte, soit par un prélèvement supplémentaire, soit par un virement en cas de trop perçu (dans un délai de 30 jours).

8-3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

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

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

8-4 Mesures prises par le SEPT en cas de non paiement

En l'absence de paiement, le SEPT peut interrompre la fourniture d'électricité sous réserve de respect du décret du 13 août 2008. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 2 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Pour les clients particuliers ayant un tarif domestique et la qualité de consommateurs, **la procédure préalable à la coupure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité est déterminée par le décret n° 2005-971 du 10 août 2005**, « Qui prévoit qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze jours la fourniture d'électricité pourra être réduite. Le client a alors la possibilité de saisir le fonds de solidarité pour le logement. Sauf opposition de la part du Client dans les huit jours, le SEPT informe de sa situation d'impayé le Président du Conseil Général et le Maire de la commune de son lieu de résidence... ».

Passé un délai de 15 jours, le recouvrement des factures impayées du SEPT est assuré par la Trésorerie de Luz St Sauveur, habilitée à en faire poursuivre le paiement comme en matière de contributions.

Tout déplacement d'agent du SEPT donne lieu à facturation de frais,

que la fourniture ait été suspendue ou non, selon le barème des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Logement et les clients bénéficiant des dispositions prévus à l'article 8.5.1.

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

En cas de difficultés de paiement, le SEPT recherche auprès du client une solution de règlement amiable.

8.5.1 Fonds de Solidarité Logement

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

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

8.5.2 Chèque Energie

Le SEPT est adhérent au dispositif chèque énergie mis en place par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire (loi de transition énergétique de 2015).

Les bénéficiaires du chèque énergie peuvent donc utiliser ce titre comme moyen de paiement des factures d'électricité émises par le SEPT.

8-6 Délai de remboursement

Le SEPT s'engage à faire la demande de remboursement pour un client en situation de trop perçu sur simple demande écrite de sa part et dans tous les cas lors de la résiliation du contrat. Le paiement du trop perçu est réalisé par la Trésorerie de Luz St Sauveur dans le respect des dispositions de la comptabilité publique. Le client recevra sous 4 semaines une facture de résiliation à compter de la date de clôture.

8-7 Taxes & contributions

Le SEPT 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.

a) TVA : le SEPT est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits). La TVA s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations, aux taxes locales et aux contributions.

b) Taxes locales : TLE et TCFE

- la taxe communale,

- la taxe départementale.

c) CSPE : La loi du 3 janvier 2003 a mis en place une Contribution aux charges de Service Public de l'Electricité (CSPE). Cette contribution est destinée à couvrir les surcoûts de production dans les DOM, les obligations d'achat en faveur des énergies renouvelables et de la cogénération, et les dispositifs d'aide aux personnes en situation de précarité. Le montant de la contribution applicable à chaque kilowattheure consommé est fixé, chaque année, par arrêté du ministre de l'économie sur proposition de la Commission de régulation de l'Energie. La contribution annuelle est plafonnée à 500 000 euros **par site de consommation**.

9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE.

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

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

Cette installation doit éviter de causer tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution exploité par le Distributeur et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public. Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni le SEPT n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures. Le SEPT peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4 et à l'article 11.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès du SEPT et sur son site internet.

10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ENERGIE PAYS TOY regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à 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 et 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, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). 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 ENERGIE PAYS TOY.

ENERGIE PAYS TOY conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ENERGIE PAYS TOY.

La prospection par voie électronique est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ENERGIE PAYS TOY de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ENERGIE PAYS TOY prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité qui gère son contrat. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse « accueil@energiepaystoy.fr ». Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'ENERGIE PAYS TOY. Enfin, le client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

11. RECOURS.

En cas de litige dans l'application des contrats, le client peut saisir les services compétents du SEPT en vue d'un réexamen de sa demande. Le SEPT s'engage à répondre au client sous 30 jours.

Après épuisement des voies de recours internes, le client peut soumettre le différend soit aux juridictions compétentes en la matière soit au médiateur national de l'Energie : numéro vert 0800 112 212

(www.energie-mediateur.fr/contact), à tout moment sans attendre la réponse du SEPT.

A tout moment, le client a accès à la transposition de ses propres données ayant un caractère confidentiel sur demande écrite.

12. 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 par courrier ou message sur la facture que les nouvelles conditions générales de vente sont à leur disposition au SEPT ou sur le site internet. En cas de refus des modifications, le client pourra résilier son contrat 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 conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par la loi et/ou ses textes d'application.

Arrêté, relatif aux tarifs réglementés de vente d'électricité portant sur les tarifs bleus Résidentiels exclusivement :

Prix hors taxes au 01/08/2025

Option Base	ABONNEMENT ANNUEL		PRIX DE L'ENERGIE	
PS en kVA	HT	avec TVA	HT	avec TVA
3	102,12 €	122,54 €	0,1327€	0,1592 €
6	132,84 €	159,41 €		
9	165,48 €	198,58 €		
12	198,12 €	237,74 €		
15	228,84 €	274,61 €		

Option Heures Creuses	ABONNEMENT ANNUEL		PRIX DE L'ENERGIE			
PS en kVA	HT	avec TVA	Heures Pleines		Heures Creuses	
	HT	avec TVA	HT	avec TVA	HT	avec TVA
6	135,60 €	162,72 €	0,1434 €	0,1721 €	0,1063 €	0,1276 €
9	169,68 €	203,62 €				
12	202,44 €	242,93 €				
15	233,16 €	279,79 €				
18	264,96 €	317,95 €				
24	333,00 €	399,60 €				
30	395,16 €	474,19 €				
36	457,80 €	549,36 €				

Arrêté, relatif aux tarifs réglementés de vente d'électricité portant sur les tarifs bleus Non Résidentiels exclusivement :

Prix hors taxes au 01/08/2025

Option Base PS en kVA	Abonnement Annuel (€ HT)	Prix de l'énergie (€/kWh HT)
3	126,00	0,1316 €
6	158,88	
9	190,56	
12	222,24	
15	253,44	
18	283,56	
24	349,32	
30	414,48	
36	479,16	

Option Heures Creuses PS en kVA	Abonnement Annuel (€ HT)	Prix de l'énergie Heures Pleines (€/kWh HT)	Prix de l'énergie Heures Creuses (€/kWh HT)
6	159,36	0,1370 €	0,1109 €
9	192,12		
12	225,72		
15	257,76		
18	291,00		
24	363,36		
30	428,28		
36	493,80		