



Conditions Générales de Vente d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients résidentiels et non résidentiels (puissance inférieure ou égale à 36 kVA) au 1^{er} janvier 2018

ARTICLES PRELIMINAIRES DEFINITIONS

Parties : Le client ou CEV, ou les deux selon le contexte.

Client : Personne physique ou morale qui conclut le contrat pour ses besoins personnels et/ou professionnels et qui en devient le titulaire...

CEV : La Coopérative d'Électricité de Villiers Sur Marne assure les fonctions de Gestionnaire de Réseaux de Distribution publics d'électricité et de fournisseur des tarifs réglementés de vente sur sa concession.

Contrat : Le contrat unique porte à la fois sur la fourniture d'électricité et sur l'accès au Réseau Public de Distribution (RPD) et son utilisation (acheminement de l'électricité).

Lieu de consommation : Adresse correspondant au Point de Service (PDS) mentionnée sur toutes les factures sous le libellé « adresse desservie ».

Point de Service (PDS) : Point physique où l'électricité est soutirée au réseau et correspond à la notion de point de connexion telle que définie à la section 1.10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'électricité. Le Point de Service est précisé sur toutes les factures sous le libellé « adresse desservie ». Il se situe généralement en limite de propriété.

kWh : Un kilowattheure correspond à l'énergie consommée par un appareil d'une puissance d'un kilowatt (1000 Watts) qui a fonctionné pendant une heure (1 kilowatt x 1 heure).

Index de consommation : Un index est un nombre associé à une date : l'index de consommation est soit le chiffre qui est lu sur le compteur à une date donnée, soit une estimation de ce chiffre à une date donnée, soit un index transmis par le client à une date donnée.

Calcul de consommation : La consommation d'électricité, qui se mesure en kWh est calculée sur une période donnée. Elle est la différence entre l'index de fin de période et l'index de début de période. Cela donne la quantité d'énergie facturée pour la période concernée.

Puissance souscrite : Quantité d'électricité maximale par unité de temps pouvant être utilisée par les équipements électriques à un moment donné.

Installation intérieure : Partie de l'installation domestique située en aval du compteur.

GRD : Gestionnaire de Réseau de Distribution public.

ELD : Appelées également Distributeur Non Nationalisé (DNN), les Entreprises Locales de Distribution sont GRD sur leur concession au même titre qu'ENEDIS sur la sienne et fournisseur des tarifs réglementés de vente d'électricité et/ou gaz. Au nombre de 150 environ, elles gèrent 5% du territoire national.

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur et au distributeur CEV :

- Pour la partie fourniture : la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,

- Pour la partie distribution : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les présentes Conditions Générales ont été établies conformément au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de service du client, et annexées à ce dernier.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés et sur son acheminement, assuré par CEV, aux clients résidentiels et non résidentiels.

Elles sont applicables aux clients résidentiels ou non, situés sur sa concession et alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Les engagements de CEV vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à son égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site www.coop-elec.fr. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé.

Les prestations CEV et leurs prix figurent dans le Catalogue des prestations en vigueur (ci-après le « Catalogue des Prestations »), disponible sur le site www.coop-elec.fr.

3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 Souscription du contrat

• Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de signature du « formulaire contrat ».

• Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais et tarifs prévus par le Catalogue des Prestations.

En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du client.

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

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

• Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client informe CEV de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, CEV demande le nom du ou des clients. Cette information est reprise sur la première facture.

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

3-3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée de 12 mois. Il est renouvelé tacitement par périodes de 12 mois jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

3-4 Résiliation du contrat

• Résiliation du contrat par le client

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

Si le client ne résilie pas son contrat, il est redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant déclaré.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par CEV, déménagement du client...), le client doit informer CEV de la résiliation du contrat par tous moyens écrits. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client moyennant un préavis de 5 jours ouvrés.

• Résiliation du contrat par CEV

CEV peut résilier le contrat en cas de manquement du client à l'une de ses obligations contractuelles, après mise en demeure de remplir ses obligations, par courrier recommandé avec accusé de réception, restée sans effet dans un délai de 48 h.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, CEV peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8-4.

• Dans tous les cas de résiliation

Pour établir la facture de résiliation, les consommations font l'objet :

- soit d'un relevé contradictoire entre le titulaire qui résilie et son successeur sous réserve d'une souscription d'un contrat au tarif réglementé de vente.
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du client et/ou du fournisseur (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de CEV).
- soit par un relevé par le technicien CEV lors de l'intervention de suspension de fourniture en cas d'absence de souscription d'un nouveau contrat sur le même PDS.
- à défaut, CEV se réserve le droit de résilier le contrat sur estimation *pro rata temporis*, réalisée par CEV, basée sur les consommations antérieures du client sur son point de service ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de service présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),

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

4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par CEV sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles en agence ainsi que sur son site www.coop-elec.fr et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande par voie postale ou voie électronique, selon son choix.

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire de CEV. Le tarif choisi figure sur la première facture désignée comme facture-contrat ainsi que sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenues par le client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

4-2 Mise en extinction – Suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé suite à une décision des pouvoirs publics. Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. Ainsi, lorsque le client demande à CEV une

modification du tarif souscrit, il est informé qu'il perd le bénéfice de ce tarif en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Un tarif mis en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte le tarif en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

Quand un tarif est supprimé, CEV en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression du tarif et l'avise de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré de choix dans un délai maximal d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le client se verra appliquer le tarif adopté pour la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge de CEV.

4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, CEV le conseille sur le tarif à souscrire pour son point de service.

En cours de contrat, le client peut contacter CEV pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins.

CEV 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 tarif est adapté à son mode de consommation. Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans les conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de CEV.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, CEV facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite. La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD. En cas de changement de tarif, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D 322-1 à D 322-10 du code de l'énergie, l'arrêté du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession) applicable, CEV s'engage :

- à livrer au client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé.

CEV maintient la tension de fourniture au point de service à l'intérieur d'une plage de variation : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR,

- et à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure telle que définie à l'article 10-2 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de l'heure approximative de début et de la durée prévisible d'interruption, par les moyens que la CEV juge les plus adaptés. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,

- dans les cas cités à l'article 5-2 des présentes Conditions Générales,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de CEV, d'interruptions dues au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers.

CEV assure les interventions nécessaires au dépannage. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 de CEV est indiqué sur les factures.

Il appartient au client de prendre toutes précautions nécessaires, adaptées à ses usages, pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

CEV se tient à la disposition du client pour le conseiller.

5-2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de CEV.

CEV peut procéder à l'interruption de fourniture ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de CEV,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par CEV, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par le client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou la distribution d'électricité,
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité dûment constaté,
- refus du client de laisser CEV accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- refus du client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement,
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client.

CEV peut, en outre, procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du client en cas de non-paiement des factures (voir articles 8-3, 8-4 et 8-5).

6. DISPOSITIF DE COMPTAGE

6-1 Description du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est scellé par CEV. Il permet le contrôle des caractéristiques de l'électricité fournie et son adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client et sert à la facturation de l'électricité.

Il comprend notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance souscrite, le compteur pour l'enregistrement des consommations et un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les périodes tarifaires prévues au contrat le cas échéant.

6-2 Propriété du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage fourni et installé par CEV, reste la propriété de l'Autorité Concédante.

6-3 Entretien et vérification du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par CEV.

À cette fin, CEV doit pouvoir accéder à tout moment à ce dispositif sur justification de l'identité de son technicien. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, ce dernier est informé au préalable, sauf suspicion de fraude, du passage du technicien.

Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de CEV (sauf détérioration imputable au client). CEV peut procéder à la modification ou au remplacement de tout ou partie de ces éléments en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par CEV, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure.

Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de CEV si ces éléments 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 des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de CEV.

6-4 Dysfonctionnement du dispositif de comptage

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage, avéré consécutivement aux vérifications définies au Catalogue des Prestations, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du client sur le point de service concerné.

À défaut d'historique disponible et exploitable, la consommation d'électricité est déterminée sur la base de celle de points de service présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

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

6-5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client doit prendre toute disposition pour que CEV puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations au moins une fois par an. Dans le cas où l'accès à ce dispositif nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de CEV, par le(s) moyen(s) que celle-ci juge le(s) plus adapté(s).

Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à CEV (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser CEV accéder à son compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé depuis plus de douze mois du fait d'absences répétées du client, CEV peut demander un rendez-vous pour un relevé spécial payant à la charge du client. Le prix de ce relevé spécial figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de CEV.

7. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7-1 Établissement de la facture

Chaque facture est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Elle comporte s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue de ces prestations et les barèmes de prix applicables sont disponibles sur le site www.coop-elec.fr ou sur simple demande auprès de CEV.

Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation ne peut avoir lieu du fait du client et qu'il n'est pas annulé par ce dernier au moins deux jours ouvrés avant, CEV facture au client le montant correspondant à un déplacement vain qui figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de CEV.

7-2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées aux clients tous les deux mois.

CEV adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base d'index relevés, si le client a permis l'accès à son compteur à CEV. Dans le cas de factures estimées, elles sont établies sur la base des consommations estimées du client.

Selon les situations, les estimations réalisées par CEV sont basées sur :

- la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Si le client souhaite que ces factures soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à CEV ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, par téléphone ou tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.

Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par CEV, la facture peut être établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

7-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le montant facturé est calculé selon une répartition forfaitaire à proportion de la durée de chaque période tarifaire écoulée.

Les modifications de tarif sont applicables en cours d'exécution du contrat.

7-4 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

• Contestation par le client

En application de l'article 2224 du code civil, le client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

• Régularisation par CEV

CEV peut régulariser les factures pendant une durée maximale de 14 mois, à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

Ce délai de 14 mois est modifié dans les trois cas suivants :

- Porté à 2 ans lorsque CEV a signifié au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur.
- Porté à 2 ans en cas de fraude.
- Porté à 5 ans pour les clients non domestiques.

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 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.

8. PAIEMENT DES FACTURES

8-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, CEV peut relancer le client par tout moyen approprié.

Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par CEV.

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

Aucune réduction de tarif ne sera appliquée en cas de paiement anticipé.

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

8-2 Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat, et en informe CEV par tout moyen.

- **Prélèvement automatique, chèque, télé-règlement, carte bancaire**
- **Virement**
- **Mensualisation avec prélèvement Automatique**

Pour bénéficier de ce service, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant dix mois.

L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation prise en compte pour l'établissement de l'échéancier. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client. Dans tous les cas, en fin d'échéancier, une facture de régularisation sera adressée au client sur la base des consommations réelles relevées par CEV ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

- **Espèces**

Le client a la possibilité de régler sa facture en espèces dans nos bureaux.

8-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au(x) client(s) à l'adresse du point de service,
 - soit au(x) client(s) à une adresse différente de celle du point de service,
 - soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) client(s).
- soit à la demande du client, elles pourront être transmises par voie électronique à la dernière adresse email enregistrée dans son espace personnel en ligne. Dans cette perspective, le client s'engage à actualiser, en tout que besoin, ladite adresse.
- Dans tous les cas, le(s) client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

8-4 Mesures prises par CEV au cas particulier de non-paiement

8.4.1 Clients résidentiels

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

À défaut d'accord entre CEV et le client à l'issue du délai supplémentaire mentionné ci-dessus, CEV avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, CEV pourra résilier le contrat à tout moment et sans autre avis.

Le client peut saisir les services sociaux s'il éprouve des difficultés particulières (insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence) et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais conformément au Catalogue des Prestations, et selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

Les frais de recouvrement liés au solde dû à la résiliation du contrat (recouvrement par sociétés prestataires) seront supportés par le client défaillant.

8.4.2 Clients non résidentiels

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

À défaut d'accord entre CEV et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus,

CEV avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, CEV pourra résilier le contrat à tout moment et sans autre préavis.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, CEV peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix points de pourcentage.

Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par CEV.

Par ailleurs, conformément à l'article L441-6 du Code de Commerce, tout Client en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 euros selon le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012.

Si CEV exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, CEV pourrait demander au Client une indemnisation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du Code Général des Impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA.

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

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8-5 Délai de remboursement

• **En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :**
- si le client est mensualisé, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu,
- si le client n'est pas mensualisé, le client est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du client sauf si le client fait une demande de remboursement à CEV, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

• **En cas de résiliation du contrat :**

Si le solde du compte client après résiliation du contrat fait apparaître un solde créditeur, CEV rembourse par chèque bancaire ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

8-6 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 en vigueur au moment de la facturation, supportés ou dus par CEV dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement. Elle est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée dans le respect aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C15-100 disponible auprès de l'AFNOR.

Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à :

- ne pas émettre sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire,
- supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles,
- ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle des tiers.

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

La responsabilité de la CEV ne saurait être engagée en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du client qui ne serait pas du fait de CEV.

La mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés au RPD ne peut, en aucun cas, intervenir sans l'accord préalable et écrit de CEV.

10. RESPONSABILITÉ

10-1 Responsabilité de CEV vis-à-vis du client

Conformément au Droit Commun, CEV est responsable des dommages matériels directs et certains causés au client qui sont la conséquence du non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'acheminement, sauf dans les cas de force majeure décrits ci-dessous.

Le client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre de CEV pour les engagements relatifs à l'acheminement.

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de CEV et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont notamment les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs,
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, neige collante, tempête).
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

10-2 Responsabilité du client vis-à-vis de CEV

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à CEV en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

11. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DONNÉES CONFIDENTIELLES

CEV conserve dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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 permet au client de bénéficier d'un service personnalisé.

Les données nécessaires à CEV et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par CEV.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par CEV.

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 inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées.

Par ailleurs, CEV préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à l'article L. 111-73 du Code de l'énergie.

12. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

12-1 Règlement amiable préalable

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation détaillée écrite, par voie de courrier recommandé avec accusé de réception, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au service clientèle de CEV dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont accessibles des clients sur le site www.coop-elec.fr

12-2 Recours à la médiation

A défaut d'avoir obtenu satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation, le client pourra saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site energie-mediateur.fr ou par courrier adressé à :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

12-3 Contentieux

En cas de persistance du désaccord, il appartiendra à la partie la plus diligente de saisir le tribunal de l'Ordre Judiciaire compétent.

13. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

CEV informera le client des modifications qui seraient apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par tous moyens que CEV jugera opportun, ou, sur demande du client, par voie électronique. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3-4.

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

14. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter CEV par courrier, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller CEV par téléphone ou par courrier électronique au numéro et adresse email figurant sur ses factures (appel non surtaxé).

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat (contrat au tarif règlementé de vente résiliable à tout moment sans frais). Ce formulaire est à remplir, signer et renvoyer par courrier recommandé AR à : **CEV – 11b rue Maginot 94350 VILLIERS SUR MARNE**

Je/Nous*,

Nom(s)/prénom(s) du ou des titulaires du contrat

Notifie/Notifions*, par la présente, ma/notre* rétractation du contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de CEV-ELY, dont les caractéristiques sont les suivantes :

Référence client :	Date souscription :
Adresse desservie :	

Signature(s) du ou des titulaires du contrat :

* rayez la mention inutile



11b rue Maginot 94350 VILLIERS SUR MARNE
Tél. 01 49 30 20 52 Email contact@coop-elec.fr
SIRET 95620019000018 – APE 3513Z – N° TVA intracom. FR 85956200190