

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS EN CORSE ET DANS LES DÉPARTEMENTS ET COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER AU 1^{er} MARS 2010

TARIF BLEU CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes⁽¹⁾. Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées à EDF SA :

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique (paragraphe II de l'article 2 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité);
- la mission de fournir les clients raccordés au réseau de distribution qui bénéficient des tarifs réglementés, y compris les clients bénéficiant de la tarification spéciale produit de première nécessité (paragraphe III de la loi visée ci-dessus).

Le cahier des charges définissant ces missions est consultable auprès des autorités concédantes ou auprès d'EDF. Dans les présentes conditions générales de vente, le terme « vente » désigne les prestations correspondant aux deux missions visées ci-dessus.

Les présentes conditions générales de vente ont été élaborées en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR).

(1) Les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public.

1 OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions du cahier des charges de concession pour le service public de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients non résidentiels pour leur lieu de consommation alimenté en basse tension au tarif bleu, situé en Corse et dans les Départements et Collectivités d'Outre-Mer.

2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

EDF s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la vente d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil, facturation, relève et dépannage...).

Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site www.sei.edf.fr. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité au tarif réglementé.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, dont ceux fixant les tarifs de l'électricité;
- au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client, auquel elles sont annexées.

3 CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 | SOUSCRIPTION DU CONTRAT

• Date d'entrée en vigueur

Le contrat est réputé conclu et entre en vigueur à la date de son acceptation par le client.

• Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client, soit, en moyenne, à compter de la date à laquelle EDF a été informé par le client de son acceptation de l'offre, cinq jours en cas de mise en service sur installation existante et dix jours en cas de première mise en service suite à raccordement. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du point de livraison du client.

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

3-2 | TITULAIRE DU CONTRAT

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom du ou des titulaires. Cette information est reprise sur la première facture qui mentionne le ou les titulaires du contrat.

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré.

L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

En cas de pluralité de titulaires, les cotitulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'EDF pour l'ensemble des montants dus au titre du contrat. Chaque cotitulaire est en conséquence tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre cotitulaire.

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 d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an 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 titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

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

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client. Le client pourra transmettre à EDF le relevé de ses index à la date de la résiliation souhaitée. Les consommations pourront également faire l'objet d'un relevé spécial.

Il est précisé que, dans tous les cas, le relevé spécial est payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le

prix figure dans le catalogue des prestations disponible sur le site www.sei.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF).

• Résiliation du contrat par EDF

EDF pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au client et restée sans effet dans un délai de 30 jours.

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

En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'EDF pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

4 CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

4-1 | CHOIX ET STRUCTURE DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par EDF, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. Une première facture récapitulative est adressée au client, qui lui confirme le tarif retenu.

EDF met à disposition des clients les tarifs dans toutes ses agences ainsi que sur son site www.sei.edf.fr et les communique à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique, selon son choix. Les caractéristiques des tarifs choisis 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. Chacun de ces termes (y compris l'abonnement) intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux. Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures. Ces 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 du contrat.

EDF peut modifier, moyennant un préavis de 3 mois, ces horaires pour chaque client.

En cas de non-acceptation par le client de cette modification d'horaires, le client peut résilier son contrat dans les conditions de l'article 3-4.

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 factures. À l'exception des jours de changement d'heures, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

4-2 | SUPPRESSION DE TARIF

Un tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. Quand un tarif est supprimé, EDF s'engage à en informer le client.

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.

Lorsque le client ne peut plus bénéficier du tarif supprimé, EDF lui propose un tarif en vigueur adapté à ses besoins que le client peut accepter ou non.

4-3 | CONSEIL TARIFAIRE

Sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, EDF le conseille sur le tarif à souscrire pour son point de livraison lors de la conclusion du contrat. Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins.

EDF 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. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des prestations disponible sur le site www.sei.edf.fr. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an. En cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5 FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

5-1 | CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Conformément à la réglementation en vigueur (dont le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité – ci-après le « décret qualité » –, aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité), EDF s'engage :

- à assurer une fourniture de qualité d'électricité ;
- à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité » ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électriques et existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :
 - lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par 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 d'EDF d'interruptions dues aux faits de tiers.

De manière générale, 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. EDF reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées à l'article 5.1 des présentes conditions générales de vente. EDF se tient à la disposition du client pour le conseiller.

5-2 | CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ LIVRÉE

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

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

5-3 | DÉTERMINATION DES QUANTITÉS

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

5-4 | INTERRUPTION OU REFUS DE LA FOURNITURE À L'INITIATIVE D'EDF

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'EDF ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EDF, 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 article 8).

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

6 MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉLECTRICITÉ

6-1 | DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

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

Ils sont plombés par EDF. 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 EDF à l'exception du disjoncteur de branchement pour les clients dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA.

6-3 | ENTRETIEN ET VÉRIFICATION DES APPAREILS DE MESURE ET DE CONTRÔLE

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par EDF.

À cette fin, les agents d'EDF 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 d'EDF (sauf détérioration imputable au client). EDF 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 EDF, 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 d'EDF 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 des prestations disponible sur le site www.sei.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

Par exception à l'alinéa précédent, les opérations et les frais d'entretien, de réparation ou de remplacement du disjoncteur de branchement des clients dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA sont à la charge du client.

6-4 | DYSFONCTIONNEMENT DES APPAREILS

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du client. À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

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

6-5 | ACCÈS AUX INSTALLATIONS POUR LE RELEVÉ DES COMPTEURS

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

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois suite à l'absence du client lors du passage d'EDF, EDF pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant à la charge du client.

Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des prestations disponible sur le site www.sei.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

7 FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7-1 | ÉTABLISSEMENT DE LA FACTURE

Chaque facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation ;
- la consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation ;
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site www.sei.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF. EDF informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention. Le client est informé qu'en cas d'absence au rendez-vous ou d'annulation du rendez-vous à moins de 48 heures, des frais lui seront facturés dont le montant figure dans le catalogue des prestations disponible sur le site www.sei.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF ;
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur telle que visées aux articles 8.7 et 8.8 ;
- 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 ;
- les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

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

7-2 | MODALITÉS DE FACTURATION

Sauf dans le cas où le client a opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois ou tous les six mois, selon le montant de sa facture.

Le montant à partir duquel les factures sont adressées tous les deux mois au client figure sur le catalogue des prestations d'EDF disponible sur le site www.sei.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF. En cas de modification de son rythme de facturation, le client est informé par une mention sur la facture précédant la modification.

EDF se réserve la possibilité de modifier ce montant, notamment en raison de l'évolution de ses tarifs, suite à une décision des pouvoirs publics. En cas de désaccord du client sur la modification de son rythme de facturation, celui-ci est en droit de résilier son contrat conformément à l'article 3-4.

Dans tous les cas, EDF adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Toutefois, le client peut, s'il le souhaite, être facturé sur la base de ses consommations réelles. Quatre fois par an, avant chaque facture intermédiaire, il peut communiquer à EDF le relevé de son compteur avant une date limite. Si le client renvoie à EDF son relevé après cette date limite, il reçoit une facture estimée.

Une facture sur index estimés pourra également être adressée au client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé ;
- lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. Après information du client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

7-3 | CAS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT

EDF peut proposer un compteur à prépaiement aux clients dans les situations suivantes : contrats saisonniers, sites isolés.

Le client achète alors l'énergie et les services associés en préalable à leur consommation dans les points de vente agréés par EDF.

7-4 | 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 relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

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

7-5 | 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 de relevé.

b) Rectification par EDF

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

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

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

8 PAIEMENT DES FACTURES

8-1 | PAIEMENT DES FACTURES

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités, dont le montant minimal est de 30 € HT, sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date effective de mise à disposition des fonds par le client à EDF.

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

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

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

8-2 | MODES DE PAIEMENT

Le client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

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

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

- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour bénéficier de ce service mensualisation, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique tel que décrit à l'alinéa précédent. Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle correspondant à la fourniture et à l'acheminement de l'électricité et aux options payantes éventuellement souscrites, la mensualisation permet au client de lisser ses paiements sur une période de 12 mois en payant un montant identique tous les mois, pendant 10 ou 11 mois. À cette fin, EDF et le client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant 10 ou 11 mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Une facture de régularisation sera adressée au client le 11^e et/ou 12^e mois, suite au relevé effectué, sur la base de ses consommations réelles ou à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique.

Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

- **TIP, chèque, espèces, et tout autre moyen de paiement agréé par EDF**

Les rejets de prélèvement automatique, TIP, de chèque ou de tout autre moyen de paiement pourront donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des prestations disponible sur le site www.sei.edf.fr ou sur simple demande auprès d'EDF.

Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe EDF par tout moyen.

- **Pour les clients soumis aux règles de la comptabilité publique, des modes de règlement compatibles sont acceptés.**

8-3 | RESPONSABILITÉ DU PAIEMENT

Selon les indications du client, 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 titulaires du contrat reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

8-4 | MESURES PRISES PAR EDF EN CAS DE NON-PAIEMENT

En l'absence de paiement et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, EDF 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 EDF et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, EDF 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, EDF pourra résilier le contrat.

Le client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le catalogue des prestations disponible sur le site www.sei.edf.fr, que la fourniture ait été effectivement suspendue ou non.

8-5 | DÉLAI DE REMBOURSEMENT

En cas d'application de l'article 7-4 susvisé, EDF s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après l'accord d'EDF sur le montant du trop-perçu.

En cas de non-respect par EDF de ce délai, 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 d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance.

Ces pénalités sont à majorer des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation et seront acquittées par EDF.

8-6 | CONTRIBUTION AU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) est destinée à compenser les charges liées aux missions de service public supportées par les producteurs et les distributeurs d'électricité. Elle est appliquée sur le nombre de kWh facturés.

8-7 | TAXES ET CONTRIBUTIONS

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

9 CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

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

Elle est placée sous la responsabilité du client.

Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par EDF 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, EDF n'encourt de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures du client qui ne seraient pas du fait d'EDF. EDF peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4. Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès d'EDF.

10 DROIT D'ACCÈS DU CLIENT AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients.

Ces fichiers ont été déclarés à la Commission nationale de l'informatique et des libertés dans le cadre de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ils ont notamment pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations commerciales réalisées par EDF.

Les données collectées sont les nom, prénom, nom d'usage, date et lieu de naissance, n° de pièce d'identité, adresse du client, tarif choisi, coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, téléphone, e-mail...

Un défaut de communication de ces données par le client pourrait avoir pour conséquence de ne pas lui permettre de bénéficier des meilleures offres et/ou de conseils tarifaires adaptés.

Ces données sont exclusivement communiquées aux entités d'EDF concernées, et éventuellement, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés.

La prospection électronique est possible conformément au choix exprimé par le client lors de la collecte.

Les données collectées sont utilisées par EDF pour gérer les relations commerciales avec ses clients et, à cet égard, elles pourront être utilisées, sauf si le client s'y est opposé, à des fins de prospection commerciale afin de les informer sur les offres et services proposés par EDF, ses filiales et ses partenaires commerciaux. À ce titre, les données collectées pourront être transmises aux filiales d'EDF ainsi qu'à ses partenaires commerciaux.

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

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, EDF prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection ;
- d'un droit d'information complémentaire, 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.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au client.

11 MODES DE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

11-1 | MODES DE RÈGLEMENT INTERNES

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite au service clientèle dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Si le client n'est pas satisfait de la première réponse apportée, il peut saisir le Directeur du centre EDF dont les coordonnées sont indiquées dans la réponse du service clientèle.

Si le client n'est pas satisfait de la seconde réponse appor-

tée par la Direction, il peut saisir le médiateur EDF dont les coordonnées sont mentionnées dans cette réponse.

11-2 | MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Dans le cas où le différend avec EDF ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie (informations et coordonnées disponibles sur www.energie-mediateur.fr). Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

12 ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

EDF informera le client des modifications apportées aux conditions générales de vente au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale, ou sur demande du client, par voie électronique.

En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité. Si le client n'a pas résilié son contrat à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions de vente, celles-ci lui seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

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

13 CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter EDF, le client doit se reporter à l'adresse postale et au numéro de téléphone « informations, conseils, services » figurant sur la facture.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !