

Le Service Public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes. Celles-ci ont confié à CESML les missions du service public de la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente et la mission du développement et de distribution d'électricité sur son territoire de desserte. Les cahiers des charges de concession définissant ces missions sont consultables auprès des autorités concédantes ou auprès de CESML.

Article 1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux tarifs réglementés aux seuls clients résidentiels pour leurs sites de consommation situés sur le territoire de desserte de CESML en basse tension et dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA.

Article 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

CESML 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 également disponibles et téléchargeables depuis le site www.cesml.com. Elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type. Le client est informé de l'existence du catalogue de prestations de CESML. Ce catalogue est tenu à la disposition du client et il est également disponible et téléchargeable depuis le site www.cesml.com.

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.

Article 3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3.1 Souscription du contrat

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations en vigueur consultable sur www.cesml.com. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions précisées dans la catalogue des prestations en vigueur. 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, notamment le branchement.

La date d'effet du contrat est précisée sur la facture contrat ou de souscription. Elle correspond à la date de réalisation de l'intervention de mise en service.

3.2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, CESML demande les nom et prénom du client. Cette information est reprise sur la facture contrat ou de souscription et désigne le titulaire du contrat.

Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas 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 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 sans pénalité. Il est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

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 CESML, déménagement du client...), le client doit informer CESML de la résiliation de son contrat par tout moyen et en respectant un délai de prévenance suffisant. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la réception de la demande.

Si le délai de prévenance est insuffisant pour réaliser l'opération de résiliation à la date souhaitée, la date retenue pour résilier le contrat sera celle de l'exécution de l'action par CESML et dans le respect des délais fixés dans son catalogue des prestations.

Résiliation du contrat par CESML

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

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

Dans tous les cas de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation. Les consommations à la date d'effet de la résiliation font l'objet, soit :

- d'un relevé par CESML selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation prorata temporis par CESML et basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.
- De la prise en compte d'une auto-relève transmise par le client qui demande la résiliation.

Article 4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

4.1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par CESML sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur son site Internet www.cesml.com et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique.

Le client choisit une option tarifaire en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire de CESML, dans les tarifs en vigueur proposés par CESML. Les caractéristiques de l'option tarifaire choisie figurent sur chaque facture adressée au client. Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le tarif de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires (Heures Pleines – Heures Creuses) sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. CESML peut être amenée à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois au 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'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

4.2 Mise en extinction - Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée suite à une décision des pouvoirs publics.

- Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Ainsi, lorsque le client demande à CESML une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. Lorsque le client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

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

4.3 Conseil tarifaire

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

En cours de contrat, le client peut contacter CESML pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. CESML 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 bien adapté à son mode de consommation. Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations.

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, CESML facture, sans surcoût, en plus des frais mentionnés ci-dessus, un montant complémentaire, au titre du caractère annuel de l'abonnement de la puissance souscrite.

La modification de l'option tarifaire est possible, après l'avoir conservée au moins douze mois consécutifs, dans les conditions prévues dans le TURPE (tarif d'utilisation du Réseau Public d'Électricité)

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

Article 5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

L'électricité est mise à disposition du Client de façon continue et dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur sauf en cas de force majeure ou dans les cas suivants:

- lorsque des interventions programmées sur le Réseau Public de Distribution sont nécessaires. Ces interventions sont portées à la connaissance du Client par tout moyen au moins trois jours à l'avance avec indication de la durée prévisible d'interruption ;
- lorsque la continuité est interrompue pour des raisons accidentelles ;
- événements climatiques affectant le réseau de transport et/ou de distribution de l'énergie électrique ;
- événements affectant la production de l'énergie électrique ;
- dans les cas prévus à l'article 6 des présentes conditions générales de vente.

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires adaptées à ses usages pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils sont disponibles sur www.cesml.com.

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

CESML verse au bénéfice du Client, le cas échéant, une pénalité pour toute Coupure Longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

5.2 Caractéristiques de l'électricité livrée

CESML s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

Les spécifications de l'électricité fournie aux points de livraison sont fixées dans le code de l'énergie par la réglementation en vigueur ou à défaut par la norme NF EN 50160.

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

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

CESML peut procéder à l'interruption de fourniture ou refuser l'accès au Réseau Public de Distribution de plein droit et sans formalité judiciaire préalables dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non justification par le Client de la conformité de ses installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de CESML et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et/ou comptages exploités par CESML, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique par le Client et d'une manière générale dans des conditions autres que celles prévues dans les présentes conditions générales de vente ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client ;
- refus du Client de laisser CESML accéder à ses installations pour vérification, entretien et relevé ou de procéder à la réparation ou au remplacement de ses installations défectueuses.

Dans un souci de sécurité, CESML, après avoir reconnu que les installations du Client sont défectueuses ou si le Client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité. L'interruption de fourniture se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture d'électricité pourra reprendre. Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

Par ailleurs, en cas de non-paiement des factures du Client conformément à l'article 8.4 des présentes conditions générales de vente, la fourniture d'électricité du Client pourra être interrompue dans le respect de la réglementation en vigueur

Article 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. Ils servent à la facturation de l'énergie. Ces appareils comprennent un compteur d'énergie active, d'éventuels dispositifs additionnels (en cas notamment de téléreport ou de télérelevés des consommations) et d'un disjoncteur calibré et plombé par CESML et adapté à la Puissance mise à disposition du Client.

6.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis et posés par CESML. Le Client ne devra pas porter atteinte au bon fonctionnement de ces appareils.

6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par CESML. A cette fin, les agents de CESML doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de CESML (sauf détérioration imputable au client).

CESML procédera au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques et réglementaires sans qu'il puisse y être fait opposition de la part du client.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils soit par CESML, 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 CESML 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 de CESML.

6.4 Fraude & Dysfonctionnement des appareils

En cas de fraude constatée par CESML ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure et de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations du Client, une rectification de facturation sera effectuée par CESML dans la limite autorisée par les textes applicables en la matière.

Pour la période où les appareils ont donné des indications erronées ou pour la période de fraude constatée, les quantités d'électricité livrée seront déterminées par comparaison avec les consommations des périodes antérieures similaires au regard de l'utilisation de l'électricité. 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 et le contrôle de la puissance souscrite.

6.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre aux agents de CESML à tout moment d'accéder aux appareils de comptage sur simple justification de leur identité et au moins une fois par an pour relever les compteurs. Si le compteur n'a pas pu être relevé au cours des douze derniers mois suite à l'absence du Client lors du passage des agents de CESML, un rendez-vous peut être demandé au Client pour un relevé spécial, à la charge du Client. Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des prestations de CESML.

Si le Client persiste à ne pas donner accès à ses appareils de comptage, CESML peut procéder à la suspension de l'accès au Réseau Public de Distribution.

Article 7. FACTURATION DE L'ÉNERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7.1 Etablissement de la facture

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. La facture 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.

La facture comporte s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes figurant dans le catalogue de prestations de CESML.

CESML informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

En cas de résiliation du contrat, le montant de l'abonnement perçu d'avance, correspondant à une période postérieure à la date de la résiliation, est porté en déduction sur la facture de résiliation.

7.2 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le Client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées à minima semestriellement. En cas d'option du client pour la mensualisation, le Client recevra à minima une facture annuelle.

Des factures sur index estimés pourront également être adressées entre deux relevés consécutifs :

- si le compteur n'a pu être relevé,
- si les index relevés apparaissent incohérents avec les consommations habituelles,
- si le client ne fournit pas ses index auto-relevés à CESML.

Si le client ne reçoit pas de factures, il se doit d'en informer CESML.

7.3 Changement de prix

Le tarif applicable au client est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. 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. La répartition de ces consommations se fait selon un prorata basé sur la durée de chaque période ayant un tarif différent.

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 & fraude

Contestation

En application de l'article 2224 du code civil, le client et CESML peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu, ou aurait dû avoir connaissance de son droit d'agir.

Régularisation par CESML

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

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

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 à ce titre.

Fraude

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.

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 décrits à l'article 6.1, est poursuivi par toutes voies de droit.

Toute contravention aux stipulations du présent contrat donne à CESML, sous toutes réserves de dommages et intérêts ou poursuites, le droit de suspendre la fourniture d'énergie électrique.

Article 8. PAIEMENT DES FACTURES

8.1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard à la date d'échéance figurant sur la facture.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, CESML peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit par la perception d'intérêts de retard, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure. Ces intérêts, basés sur la durée du retard, seront calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

De même, la procédure de relance des sommes impayées pourra engendrer la perception de frais à la charge du client conformément au catalogue des prestations CESML.

8.2 Modes de Paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous :

- Chèque, Espèces, Carte bancaire,
- Virement sur un compte bancaire,
- Prélèvement automatique : le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire. Dans ce cas, le client doit retourner signer le mandat de prélèvement émis par CESML ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB).
- 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, CESML établit un échéancier de règlements mensuels, comprenant 10 mensualités d'un montant égal qui feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire. En cas d'observation d'une dérive entre les consommations prévues et les consommations constatées, une révision de l'échéancier pourra être proposée au client par CESML.

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 ou deux prélèvements supplémentaires, soit par un virement en cas de trop perçu.

Un client, pour qui trois prélèvements (que son mode de règlement soit le prélèvement automatique ou la mensualisation) reviendraient impayés sur une période d'un an, se verrait supprimer automatiquement ce mode de règlement comme moyen de paiement. Les factures seraient alors à régulariser aux échéances prévues par un autre moyen de paiement.

- Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

Le client peut changer de mode paiement en cours de contrat, et en informe CESML par tout moyen.

8.3 Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie pour la fourniture d'électricité principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie. Le dispositif de chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

8.4 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. Conformément à l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, CESML s'engage pendant la période hivernale (du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante) à ce qu'aucune coupure d'électricité n'intervienne en cas de non-paiement des factures pour les clients bénéficiant ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.

8.5 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) solidairement responsable(s) du paiement des factures.

8.6 Mesures prises par CESML en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de règlement indiquée sur la facture, sans préjudice des dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, CESML informe le client par courriers valant mise en demeure et dans le respect des délais imposés par les pouvoirs publics que :

- à défaut de règlement sa fourniture d'électricité pourra être suspendue ou la puissance limitée pour les sites équipés d'un compteur communicant,
- si aucun paiement n'intervient à l'issue de la suspension de la fourniture ou de la réduction de puissance, sans préjudice des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles, CESML pourra résilier le contrat de plein droit.

Sans préjudice des dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, tout déplacement de CESML pour suspension de fourniture ou limitation de puissance, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations.

8.7 Délai de remboursement

En dehors des factures de fin de contrat, si la facture fait apparaître un trop perçu en faveur du Client inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. A partir de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par CESML. Ce remboursement est effectué sous 30 jours maximum.

Pour les factures de fin de contrat, CESML rembourse le trop-perçu sous un délai maximal de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

8.8 Taxes & 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 CESML dans le cadre 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.

Article 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, 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. 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.

La mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés aux installations de son point de livraison ou au réseau public de distribution ne peut, en aucun cas, intervenir sans l'accord préalable et écrit de CESML.

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

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni CESML n'encourent de responsabilité en raison de défauts ou de défectuosité des installations Intérieures.

CESML peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5.3 et à l'article 7.4.

Article 10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET DONNEES CONFIDENTIELLES

CESML regroupe dans ses fiches clientèle 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, e-mail... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé. Les données nécessaires, le cas échéant, 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 CESML.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement), les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par CESML et la gestion des tarifs spécifiques tels que visés à l'article 4.3.

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

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de CESML, les coordonnées figurant sur les factures adressées au client.

Enfin, le client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

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

Article 11. REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite ou orale à l'accueil clientèle précisé sur les factures ou au siège administratif de CESML, 158 allée des écuries — 34980 ST-GELY-DU-FESC.

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

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

Dans le cas où le différend ne serait pas résolu, le client peut saisir le Médiateur National de l'Energie via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie www.energie-mediateur.fr.

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

Article 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 de l'application de nouvelles conditions générales de ventes un mois avant leur date d'effet, par envoi postal ou tout autre moyen (messagerie électronique, message sur la facture, 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 présentes conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par voie législative ou réglementaire.

Article 13. COORDONNEES UTILES

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/Energie-et-environnement

L'énergie est notre avenir, économisons-la !