



## **CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE AU TARIF REGLEMENTE pour les clients RESIDENTIELS**

### **1) Objet du contrat**

Le contrat a pour objet la fourniture et l'acheminement par la SICAP, au client, d'énergie électrique nécessaire à l'alimentation de son site, dans la limite des capacités du réseau et selon les modalités fixées dans le contrat.

La SICAP est responsable du maintien de l'énergie à la disposition du client sous les seules réserves ci-après :

- des interruptions sont nécessaires pour procéder à des interventions programmées sur les réseaux : elles seront portées préalablement à la connaissance du client par voie de presse ou d'affichage. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 12 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.
- des interruptions ou des défauts dans la qualité de la fourniture peuvent survenir pour des raisons accidentelles dues :
  - à des cas de force majeure,
  - aux faits des tiers,
  - à des contraintes liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites techniques appréciées au moment de l'incident.

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts éventuels dans la qualité de la fourniture.

### **2) Puissance et option souscrites**

Les caractéristiques de l'abonnement choisi par le client sont détaillées dans les conditions particulières que le client a signées et sont rappelées sur la facture.

La SICAP veillera à la bonne adéquation entre la puissance souscrite et les besoins du client.

### **3) Durée**

Le contrat lie les parties à la date de la modification administrative et/ou technique.

Le contrat est conclu pour une durée de 1 an selon l'option retenue dans les conditions particulières.

Le contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une nouvelle année, aux conditions tarifaires en vigueur, si l'une des parties n'a pas notifié la résiliation du contrat.

### **4) Prix**

Les prix sont définis conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics.

### **5) Impôts et taxes**

Les prix sont toutes taxes comprises : CSPE, CTA, TDCFE, TCCFE, TVA.

### **6) Comptage**

Les agents SICAP doivent pouvoir accéder à tout moment aux appareils de comptage sur simple justification de leur identité. Nous demandons au client, en particulier, de bien vouloir prendre toutes dispositions pour qu'ils puissent relever les compteurs au moins une fois par an.

### **7) Etablissement des factures.**

Les factures sont établies à la suite de relevés de compteurs. Entre deux relevés consécutifs et lorsque l'importance des consommations le justifie, des factures intermédiaires avec index estimés sont envoyées. De même, une facture estimée est adressée lorsqu'il est exceptionnellement impossible de procéder au relevé du compteur. Les factures intermédiaires et les factures estimées, établies d'après les consommations probables du client, sont exigibles dans les mêmes conditions que les factures consécutives à des relevés.

En tout état de cause, une facture sur index sera éditée à la fin d'une période contractuelle.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Chaque facture d'électricité comporte notamment, s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue de ces prestations et le prix applicable sont disponibles auprès de la SICAP ou sur le site Internet ([www.sicap-pithiviers.net](http://www.sicap-pithiviers.net)) et seront communiqués au client sur simple demande. La SICAP 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.

## 8) 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. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, SICAP peut relancer le client par tout moyen approprié. Les modes de paiements sont indiqués sur les factures. En cas de non-paiement après la date limite inscrite sur les factures, la SICAP est autorisée à suspendre sa fourniture d'électricité, après avertissement écrit. Par ailleurs, les frais de prélèvement, de T.I.P. ou de chèques impayés du fait du client seront répercutés par la SICAP sur les factures ultérieures.

### Fonds de solidarité 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 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, la SICAP s'engage pendant la période hivernale (1<sup>er</sup> novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante) à ne pas procéder à des coupures d'électricité 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.

La SICAP propose un dispositif garantissant le maintien temporaire d'une fourniture d'électricité de 3 kVa (Service Maintien Énergie). Le dispositif est maintenu le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission Fonds Solidarité Logement.

## 9) Responsabilité de l'installation intérieure

L'installation intérieure, constituée de l'appareillage qui se trouve après le disjoncteur est placée sous la responsabilité du client. Elle doit être établie et maintenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur les réseaux de la SICAP et ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ceux-ci.

## 10) Données à caractère personnel

La SICAP possède des données à caractère personnel relatives à ses clients dans le cadre de la gestion de la relation contractuelle et commerciale. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et commerciale et sont uniquement destinées aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

L'ensemble des fichiers sont gérés en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au nouveau règlement européen 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 (RGPD).

La SICAP collecte certaines données obligatoires, notamment les noms, prénoms, adresses du client, tarif choisi.

D'autres données facultatives sont demandées pour permettre aux clients de bénéficier de service personnalisés (espace client, facture électronique...) : coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique ...

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

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

Le client dispose d'un ensemble de droits sur les informations personnelles le concernant. Le client possède un droit d'accès ainsi que d'un droit de rétractation dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées. De plus, le client dispose d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par la SICAP de ces informations à des fins de prospection commerciale.

Lorsque le client exerce son droit d'opposition, la SICAP prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection. Le client dispose d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

Le droit d'opposition peut s'exercer auprès du Délégué à la protection des données de la SICAP à l'adresse suivante : « [contact@sicap-pithiviers.net](mailto:contact@sicap-pithiviers.net) », par courrier à l'adresse :

### SICAP

**3, Rue du moulin de la canne  
45304 Pithiviers Cedex**

ou en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site internet de la SICAP :

**[www.sicap-pithiviers.net](http://www.sicap-pithiviers.net)**

Enfin, le client dispose de la disponibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (CNIL).

## 11) Révision

Toute modification du contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit.

Au cas où une clause du contrat deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, avec une décision de justice ou d'une autorité de régulation compétente, susceptible de s'appliquer directement ou indirectement au contrat, la validité des autres dispositions du contrat n'en sera pas affectée.

Les parties se rapprocheront à l'initiative de la partie la plus diligente, afin de déterminer de bonne foi et d'un commun accord les modifications à apporter à ladite disposition pour la rendre compatible avec l'ordre juridique en s'efforçant de s'écarter le moins possible de l'économie et de l'esprit ayant présidé à la rédaction du contrat.

Si une telle adaptation s'avérait impossible dans un délai de 30 jours à compter de la requête de la partie la plus diligente, chacune des parties pourra résilier le contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité.

## 12) Suspension-résiliation du contrat

L'exécution du contrat sera suspendue, sans préjudice de tous dommages et intérêts :

- si le paiement intégral de toutes les sommes dues au titre du contrat n'est pas intervenu à l'expiration du délai imparti au client pour leur règlement, sous préavis de 15 jours donné par lettre recommandée avec accusé de réception.
- en cas d'utilisation par le client de l'énergie livrée dans un but ou des conditions autres que ceux prévus au contrat ou non conformes aux règles de sécurité.

La suspension de l'alimentation se prolongera aussi longtemps que l'évènement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin.

Tous les frais nécessaires à la reprise de l'exécution du contrat seront à la charge du client.

La SICAP aura la faculté de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, si l'évènement à l'origine de l'incident se prolonge au-delà d'un délai de 2 mois.

La résiliation du contrat entraîne l'obligation pour le client de payer l'intégralité de l'énergie livrée jusqu'au jour de la résiliation. Tous les frais liés à la résiliation du contrat sont à la charge du client.

## 13) Responsabilité

Chacune des parties au contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent contrat.

Aucune des parties n'encourt de responsabilités vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un évènement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée au moment de l'interruption.

## 14) Confidentialité

Le contrat ainsi que toutes les informations fournies ou obtenues dans le cadre de son exécution sont strictement confidentiels.

Les parties ne peuvent communiquer le contrat ou les informations susvisées à un tiers sans autorisation préalable et écrite de l'autre partie, sauf le cas où cette communication est demandée par une juridiction nationale ou communautaire, et excepté ce qui peut être exigé d'une des parties pour qu'elle soit en mesure d'exécuter le contrat.

## 15) Cession de contrat

Le contrat ne peut être cédé qu'avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

## 16) Cession du ou des sites

En cas de cession du ou des sites objet du présent contrat, le contrat ne pourra continuer à s'appliquer pour le ou les sites qu'avec l'accord préalable et écrit de la SICAP.

## 17) Contestations

Tout litige relatif à l'exécution, la validité ou à l'interprétation du contrat devra avant toute demande en justice, faire l'objet d'une tentative de règlement amiable.

Dans le cas où la procédure à l'amiable n'aurait pas permis de régler le différent dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

## 18) Droits de rétractation

Le client résidentiel dispose d'un droit de rétractation de sept (7) jours francs à compter de la signature du Contrat pour se rétracter, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le client résidentiel peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Dans une telle hypothèse, le client resterait toutefois tenu de payer les quantités d'électricité consommées avant l'exercice de son droit de rétractation.