



# Conditions Générales de Vente

## En fourniture et acheminement d'énergie électrique aux tarifs réglementés.

1<sup>er</sup> janvier 2023

CONTRAT DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT D'ÉLECTRICITÉ  
CLIENTS RÉSIDENTIELS OU PROFESSIONNELS D'UNE PUISSANTE SOUSCRITE ≤ 36 kVA  
entre le Client et La Régie d'Électricité de Thônes (RET)

### 1. DÉFINITIONS

**Annexes** : Les annexes du présent Contrat sont constituées des barèmes de prix des tarifs réglementés et du catalogue des prestations du GRD.

**Appareil de mesure** : équipement, scellé par le GRD, permettant d'effectuer la mesure de la puissance de l'électricité fournie au(x) Point(s) de Livraison.

**Catalogue des Prestations** : liste établie et publiée par le GRD des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires.

**Client** : toute personne physique ou morale raccordée en Basse Tension au Réseau Public de Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières. Le Client Résidentiel (ou Particulier ou Domestique) est le Client qui souscrit aux présentes pour son compte personnel. Le Client Professionnel, au sens du tarif réglementé (sous conditions de chiffre d'affaires et d'effectifs), est celui qui souscrit aux présentes pour son activité professionnelle, y compris l'activité agricole, l'immobilier collectif, l'usage communal et intercommunal.

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

**Compteur** : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage de l'électricité distribuée au Client.

**Conditions Générales de Vente (CGV)** : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

**Contrat ou Contrat Unique** : présent Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales de Vente et de ses Annexes. Il constitue un Contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

**Dispositif de Mesure** : ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le GRD pour déterminer les quantités livrées au(x) Point(s) de Livraison.

**Fournisseur** : RET dans le cas du présent Contrat en tant que co-contractant du Client pour la fourniture de l'électricité.

**Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)** : RET dans le cas du présent Contrat

en tant qu'exploitant du Réseau public de Distribution de l'électricité dans la zone où est situé le Point de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle d'une autorité organisatrice de la distribution.

**Installation Intérieure** : L'installation électrique intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement et comprend ainsi tout l'équipement électrique correspondant.

**Mise en Service** : opération consistant à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité dans une installation.

Parties : Fournisseur ou Client ou les deux selon le contexte.

**Option tarifaire** : options tarifaires que le client peut choisir, définies par les pouvoirs publics. Elles peuvent comprendre des Heures Pleines (HP) uniquement ou des Heures Pleines (HP) et Heures Creuses (HC) durant 8 heures par jour ; les plages horaires sont indiquées sur les factures. L'heure de début et de fin de période tarifaire peut s'écarter de quelques minutes de l'horaire, mais la durée journalière d'heures creuses est respectée, à l'exception des jours de changement d'heures. Les plages horaires, fixées par le GRD, sont modifiables avec préavis de 3 mois ou lors de changements contractuels. Ponctuellement, notamment lors de situations de réseau secouru par un autre GRD, les plages et durées pourront être différentes.

**Période contractuelle** : période débutant au premier jour de la date d'effet du Contrat à 0 heure et s'achevant à la date d'échéance à 23h59'59".

**Point de Livraison (PDL)** : point(s) où, pour chaque Site, le GRD livre au Client de l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la fourniture et acheminement de l'électricité.

**Puissance Souscrite** : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site donné.

**Réseau Public de Distribution (RPD)** : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du GRD, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution de l'électricité jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

**RGPD** : Le Règlement Général de Protection des Données complète la Loi Informatique et Libertés de 1978 établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données

sur le territoire français. Il est entré en application le 25 mai 2018.

**Site** : Site de consommation d'électricité du Client.

**Version tarifaire** : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client – Courtes Utilisations (CU), Moyennes Utilisations (MU), Longues Utilisations (LU).

### 2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles le Fournisseur s'engage à fournir et à acheminer au Client l'énergie électrique au tarif réglementé de vente, dans les limites de la puissance déterminée dans les Conditions Particulières. Il s'agit d'un Contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité. En contrepartie, le Client s'engage à payer l'électricité selon les prix du tarif réglementé et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA peut, à tout moment, bénéficier à nouveau des tarifs réglementés, selon les dispositions légales en vigueur. 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 internet du Fournisseur. Elles sont remises à tout Client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, par voie postale ou électronique.

### 3. CONDITIONS D'EXÉCUTION

#### 3.1. Engagement du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à fournir et acheminer au Client l'électricité nécessaire à l'alimentation de son site dans la limite de la puissance et du tarif fixé dans les conditions particulières et dans la limite des contraintes techniques du réseau et du branchement. L'engagement du Fournisseur est conditionné, pour chaque Point de Livraison, au respect par le Client des dispositions de l'article 3.2.

Continuité et qualité de la 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 (« le décret qualité ») et aux prescriptions

du cahier des charges de concession ou règlement de service applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité, le GRD s'engage à assurer une fourniture d'électricité de qualité et à mettre en œuvre les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure cités dans l'article 10 des présentes CGV, ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité » ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et existantes au moment de l'incident et également dans les cas suivants :

- ▶ Interventions programmées sur le réseau nécessaires : celles-ci sont alors portées à la connaissance des Clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par affichage ou information individualisée. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.

- ▶ Injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble de l'ordre public

- ▶ Danger grave et imminent porté à la connaissance du GRD et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes

- ▶ Engagements du Client, listés à l'article 3.2 des présentes CGV, non respectés

- ▶ Fourniture d'électricité affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD ni du Fournisseur

- ▶ Cas cités à l'article 8.1 des présentes CGV

Conformément à la réglementation en vigueur, lorsque le Client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à cinq heures consécutives imputable à une défaillance du RPD, un abattement lui sera versé.

Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture, en application des Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) en vigueur définis par les pouvoirs publics.

La somme des abattements consentis au Client au cours d'une année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation annuelle de l'acheminement.

### 3.2 Engagement du Client

Le Client s'engage à respecter les dispositions suivantes :

- ▶ Raccordement du ou des Points de Livraison du Client au Réseau de Distribution,

- ▶ Respect de la réglementation et des normes en vigueur pour son installation intérieure ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés, notamment celles relatives aux règles techniques de sécurité,

- ▶ Respect, durant la durée du Contrat,

de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,

- ▶ Résiliation effective de tout éventuel contrat avec un autre fournisseur d'électricité pour le ou les Points de Livraison concernés,

- ▶ Respect des limites de capacité du branchement telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison.

- ▶ Utilisation directe et exclusive de l'électricité au(x) Point(s) de Livraison et absence de cession de l'électricité à des tiers, même gratuitement.

- ▶ Usage non frauduleux ou illicite de l'énergie électrique.

- ▶ Accord permettant au Fournisseur de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Point de Livraison (volume, comptage, courbe de charge...),

- ▶ Paiement des factures d'électricité dans les conditions définies dans le présent Contrat,

- ▶ Maintien pendant la durée du présent Contrat du libre accès aux installations du GRD ou des installations placées sous sa responsabilité, et au moins une fois par an au dispositif de comptage.

La mise en œuvre par le Client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés aux installations de son point de livraison ou au RPD ne peut, en aucun cas, intervenir sans l'accord préalable et écrit du GRD.

L'installation électrique intérieure du Client 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 des dites 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. Ainsi, il appartient au Client de prendre les précautions utiles, adaptées à ses usages, pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

- ▶ 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. Le Fournisseur et le GRD n'encourent pas de responsabilité en raison de la défec-tuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client qui ne serait pas du fait du GRD.

## 4. SOUSCRIPTION AU CONTRAT

### 4.1. Choix du tarif :

Le Client a le choix entre une puissance allant de 3 à 36 kVA, parmi les options tarifaires fixées par les pouvoirs publics. La puissance souscrite est déterminée en

fonction des besoins annuels du Client. Le Fournisseur conseille, à titre gracieux, le Client lors de la conclusion du Contrat sur la meilleure tarification à choisir en fonction des informations transmises par le Client. De même, au cours du Contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment, notamment en cas d'évolution de ses besoins, pour s'assurer de l'adéquation de son Contrat à son profil de consommation. Il peut éventuellement changer de tarif au cours du Contrat, selon les conditions et frais tarifaires prévus dans le catalogue de prestations du GRD. 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, le Fournisseur facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant dû au GRD, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite. Le Client peut souscrire au Contrat auprès de l'agence commerciale dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 18 des CGV, par courrier postal, par télécopie, par internet ou par téléphone.

Un engagement écrit du Client est demandé par le Fournisseur (signature manuscrite des Conditions Particulières de Vente (CPV) avec les CGV et ses annexes). Sans retour des CPV signées par le Client sous quinze (15) jours, le paiement de la 1<sup>ère</sup> facture de mise en service vaut acceptation des CPV et CGV.

### 4.2 Droit de rétractation pour les Clients résidentiels

En cas de souscription à distance (notamment par téléphone), le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à réception des présentes conditions contractuelles, pour se rétracter. Si ce 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 peut informer le Fournisseur de l'exercice de son droit de rétractation par tout moyen traçable.

Toutefois, si le Client demande expressément la fourniture d'énergie avant la fin du délai de 14 jours et qu'il exerce son droit de rétractation, le service fourni sera facturé proportionnellement jusqu'à la date de rétractation, aux conditions prévues au Contrat.

## 5. PRIX

Les tarifs de l'électricité, au titre du Contrat, sont facturés selon les prix réglementés définis par les pouvoirs publics. Le Fournisseur met à disposition des Clients les tarifs sur son site Internet et dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande.

## 5.1 Composition des prix de vente

Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Ils sont déterminés en fonction de la puissance effectivement souscrite au titre de l'accès au RPD et de l'option tarifaire choisie. Ils sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ces prix sont majorés des contributions et taxes actuelles ou futures, conformément à la réglementation en vigueur pour la facturation. Ils sont majorés de plein droit du montant des taxes locales sur la consommation finale d'électricité, de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA), de la contribution de service public de l'électricité (CSPE) et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité. Les taxes locales, la CTA et la CSPE sont soumises à la TVA.

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.

## 5.2 Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et scellés (plombés) par le GRD. Le GRD peut procéder à la modification de ces éléments en fonction des évolutions technologiques et/ou obligations réglementaires. Celle-ci s'effectue à son initiative.

Le compteur fait l'objet d'une relève annuelle obligatoire. Cependant, de son initiative et sans que ce soit une obligation opposable, le GRD peut établir une ou des relèves intermédiaires de compteur. En cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation sur la base des consommations antérieures du Client sur son point de livraison, ou, à défaut d'historique, sur la base de la consommation moyenne sur des contrats similaires (puissance, option tarifaire).

Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh). Le Client autorise le Fournisseur à récupérer auprès du GRD l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation, et ce au moins une fois dans l'année afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période, par télé-relève ou à défaut, sous réserve d'accès au compteur.

Lorsque les index sont auto-relevés par le Client, s'ils s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par le GRD, la facture est établie sur la base d'une estimation des consommations comme exposé ci-dessus.

L'autorelevé éventuel réalisé par le Client ne dispense pas le Client de l'obligation de laisser le GRD accéder à son compteur. Si le compteur n'a pas été relevé depuis plus de douze mois, en cas d'absence de

réponse du Client à un courrier adressé par le GRD par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le GRD peut demander un rendez-vous, à la convenance du Client pour un relevé spécial payant, à la charge du Client. Le prix de ce relevé spécial figure dans le Catalogue des Prestations du GRD. Le Client accepte les conséquences, notamment en matière d'importance d'estimation de factures et de régularisation de factures, de l'impossibilité pour le GRD de procéder lui-même à une relève, après que celui-ci ait pris les mesures décrites au présent paragraphe.

## 5.3 Évolution des tarifs

Les tarifs réglementés d'électricité évoluent par arrêté. Le Fournisseur s'engage à répondre à toute question du Client au sujet des évolutions tarifaires.

## 5.4 Prix des prestations du GRD

Les prix des prestations du GRD sont définis dans le catalogue des prestations du GRD disponible sur le site Internet du GRD ou sur simple demande. La plupart de ces prix sont définis par la Commission de Régulation de l'Énergie.

## 5.5 Fraude ou dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle

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

En cas d'anomalie sur les appareils de comptage, le Fournisseur procédera à une rectification de facture de façon rétroactive, par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Client sur le point de livraison concerné.

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

Le Client a la possibilité de demander une vérification des appareils de comptage ou la mise en place d'un double comptage, selon la tarification en vigueur indiquée dans le catalogue des prestations du GRD. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge du GRD si les éléments ne sont pas reconnus exacts, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de fraude, le Fournisseur procédera à une rectification de facture de façon rétroactive, par comparaison avec des périodes significatives de consommation du Client sur le point de livraison concerné ou tout autre moyen.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et les frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, dont notamment le « forfait Agent assermenté » figurant au Catalogue des Prestations.

## 5.6 Mise en extinction ou suppression de tarif

Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé au Client à compter de cette décision des pouvoirs publics. Le bénéfice du tarif mis en extinction est toutefois maintenu, tant que le Client ne demande pas de modification contractuelle. Le Client est informé que toute demande de modification contractuelle entraînera la suppression de ce tarif en extinction.

Le Fournisseur informera le Client en cas de suppression du tarif qui lui est appliqué sur décision des pouvoirs publics. Le Fournisseur applique d'office la nouvelle tarification qu'il estime la mieux adaptée. Le Client a la possibilité de résilier son Contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif proposé ne le satisfait pas.

## 5.7 Services inclus dans le Contrat

Le service auto-relève, la mensualisation, le prélèvement automatique, les services de l'agence en ligne sont inclus dans le Contrat du Client. Ces services sont gratuits. Le GRD assure également un dépannage 24h/24 gratuit en cas de panne, non imputable au Client, du réseau jusqu'à la borne aval du disjoncteur.

Si la panne constatée chez le Client provient d'un défaut sur l'installation électrique intérieure, la prestation est facturée selon les barèmes du catalogue de prestations du GRD.

D'autres services peuvent être proposés en sus à titre payant.

# 6. FACTURATION ET RÈGLEMENT

## 6.1. Facturation

Sauf en cas de mensualisation, le Fournisseur établit une facture trimestrielle à terme échu, en fonction des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif.

La part abonnement est facturée par avance. L'abonnement d'avance n'est pas productif d'intérêts.

Sur indications du Client, les factures sont adressées :

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

Dans tous les cas, le(s) Client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

**Auto-relève :** Le Client a la possibilité de transmettre au GRD ses index réels lorsque les factures sont estimées ou préalablement à l'établissement de la facture. La transmission peut se faire par tout moyen traçable, de préférence sur l'espace client en ligne.



**Mensualisation** : Si le Client opte pour la mensualisation, un prélèvement mensuel automatique est effectué pendant dix (10) mois. Au préalable, un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client. La facture est établie annuellement, après un relevé du GRD, dans la mesure du possible, afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période. La régularisation par rapport aux mensualités payées, est prélevée ou remboursée le 11<sup>ème</sup> mois, et 12<sup>ème</sup> mois si nécessaire.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de différer le démarrage de la mensualisation s'il reste moins de 4 mois avant le cycle d'établissement de la facture annuelle.

**Changement de prix** : En cas de changement de prix, qu'elle qu'en soit l'origine, lorsqu'un relevé de consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux prix, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

## 6.2 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les CPV. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Le Fournisseur propose le paiement par prélèvement automatique, virement bancaire (IBAN : FR76 1007 1740 0000 0020 0058 843 ; BIC : TRPUFRP1), carte bancaire en agence ou sur l'espace client en ligne, chèque, Chèque Énergie (voir article 6.3 des CGV), espèces en agence.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur est crédité de l'intégralité du montant facturé.

## 6.3 Le Chèque Énergie pour les Clients Résidentiels

Le Chèque Énergie est une aide nominative au paiement des factures d'énergie de la résidence principale du bénéficiaire.

En cas d'éligibilité du Client, le Chèque Énergie est adressé automatiquement au domicile des bénéficiaires, sous conditions de ressources fiscales du foyer.

Le Chèque Énergie est utilisable, jusqu'à sa date de fin de validité, par le Client désigné sur celui-ci et titulaire d'un contrat de fourniture d'énergie, pour payer directement le Fournisseur.

Davantage d'informations sur [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr) ou au numéro du service client chèque énergie : 0 805 204 805 (appel gratuit).

## 6.4 Retard et incidents de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission ou à la date d'exigibilité postérieure figurant sur la facture.

À défaut de paiement intégral dans le délai

prévu pour le règlement, le Fournisseur peut relancer le Client par courrier recommandé ou pas, lui informant qu'à défaut de règlement dans un délai de **15 jours** sa fourniture pourra être réduite ou interrompue, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

**Pour les Clients Professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue à l'article 441-6 du code de commerce pourra être perçue pour chaque facture payée en retard. Son montant fixé par le décret 2012-1115 du 02/10/2012 est de 40 € non soumis à TVA.**

A défaut de paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes TTC dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après la première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients résidentiels, à l'exclusion des clients résidentiels bénéficiant du chèque Énergie.

**Pour les clients Professionnels, la pénalité de retard est égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités se rajoutent à l'indemnité forfaitaire mentionnée ci-dessus pour les clients professionnels et sont exigibles à compter du jour suivant la date d'exigibilité jusqu'à la date de réception du paiement par le Fournisseur.**

Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

Au terme de la première relance non suivie d'effet, le Fournisseur avise le Client par courrier valant mise en demeure que la fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue en l'absence de paiement dans un délai de 20 jours, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou le Contrat résilié selon les modalités de l'article 8.1. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du courant sont à la charge du Client.

Les rejets de prélèvement pourront faire l'objet d'une refacturation des frais bancaires et de pénalités de retard calculées comme ci-dessus sur le montant de l'échéance TTC due par le Client, à l'exclusion des clients résidentiels bénéficiant du chèque Énergie. En cas d'incidents répétés, le Fournisseur se réserve le droit de ne plus accepter le mode de paiement par prélèvement.

## Dispositions pour les Clients résidentiels en situation de précarité

Pour le Client résidentiel qui bénéficie du chèque Énergie ou de l'attestation

correspondante ou qui a reçu une aide du fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du Fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

▶ A défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le Client, le Fournisseur avise le Client résidentiel, au moins 20 jours à l'avance, avec un second courrier qu'il peut procéder à une réduction de puissance ou à la coupure.

▶ A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le Client résidentiel bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le Fournisseur avise, au moins 20 jours à l'avance, le Client qu'il peut procéder à une réduction de puissance ou à la coupure.

## 6.5 Modalités de remboursement d'un trop-perçu

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à un montant défini par arrêté ministériel, vingt-cinq (25) euros à ce jour, le Fournisseur a la possibilité de reporter ce remboursement pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu qui lui sera alors remboursé dans un délai de deux (2) semaines.

Si le trop-perçu est supérieur au montant défini par arrêté ministériel, il sera automatiquement remboursé au Client dans un délai de deux (2) semaines.

A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Professionnels, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

## 7. ENTRÉE EN VIGUEUR – EFFET – DURÉE

Sauf pour les alimentations provisoires, le présent Contrat est conclu pour une durée de un an à compter de sa prise d'effet, renouvelable par tacite reconduction par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par une des Parties.

Le Contrat entre en vigueur sous réserve de la réalisation des conditions fixées à l'article 4 des CGV.

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de Fournisseur. 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 est mentionnée sur la première facture adressée au Client.

Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai prévisionnel de mise en service sur une installation existante est de 5 jours ouvrés maximum (ou 10 jours pour une première installation) à compter de la date de demande du Client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du Client.

## **8. SUSPENSION – RÉSILIATION**

### **8.1 Suspension**

La fourniture de l'électricité ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus :

- à l'initiative du Fournisseur :
  - En cas de manquement grave aux obligations du Client telles qu'explicitées à l'article 3.2 du présent Contrat,
  - En cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis, dans les conditions fixées à l'article 6.4 des présentes CGV.
  - à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les Pouvoirs Publics.
  - à l'initiative du GRD, notamment conformément au cahier de charges ou règlement de service de distribution publique d'électricité, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
  - à l'initiative du Client en cas de manquement du Fournisseur à ses obligations contractuelles.

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client. Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, sauf en cas de manquement du Fournisseur à ses obligations contractuelles, à la charge du Client.

### **8.2 Résiliation**

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- En cas de changement de Fournisseur, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du Contrat conclu entre le Client et un autre Fournisseur
  - Dans les autres cas, la résiliation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification écrite de la résiliation au Fournisseur.
- Dans les cas prévus ci-dessus, le Fournisseur pourra facturer au Client les frais correspondants aux coûts que le Fournisseur a effectivement supportés au titre de la résiliation. Les frais seront ceux prévus dans le catalogue du GRD. Le Client reçoit une facture de clôture dans

un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat. Cette facture peut être basée :

- Soit sur un index réel (autorelevé par le Client ou un tiers au jour de la résiliation ou télélevé ou relevé spécial par le GRD à la demande du Client et facturé selon le barème prévu au Catalogue de Prestations),
- Soit sur un index estimé au jour de résiliation selon les modalités prévues à l'article 5.2.

Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement par le Client, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat sans préavis.

Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante.

Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la résiliation.

Si le Client continue de consommer de l'électricité à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau Contrat de fourniture d'électricité avec le Fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD.

## **9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les Parties ne peuvent communiquer le Contrat ou les informations susvisées à un tiers sans autorisation préalable de l'autre Partie, sauf le cas où elle a une obligation légale de le faire, ou pour la défense des intérêts de l'une des Parties ou en application du livre de procédures fiscales.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, et notamment l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et en vue de l'exécution du contrat, la collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du Client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives, et **donc laissées à l'appréciation du client** : coordonnées bancaires ou téléphoniques, caractéristiques des installations intérieures, e-mail... **Leur communication permet au Client de bénéficier d'un meilleur service en termes de facturation ou information.** La RET s'engage à utiliser ces informations uniquement pour répondre à ses besoins de facturation, recouvrement

et/ou information du Client, dans le cadre de ses missions de droit ou par convention, sous réserve que le client en soit préalablement informé.

Ces données seront automatiquement détruites dans un délai d'un an à compter de la résiliation du contrat liant le fournisseur au Client et pour autant que ce dernier ne soit pas dans une situation d'impayés. Les conversations téléphoniques entre le Client et RET pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel. Le Client dispose du droit de demander l'accès, la rectification ou la limitation du traitement de ses données personnelles, ou de demander la suppression ou la portabilité de ses données personnelles. Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, ESS pourra demander au Client de justifier son identité. Il dispose d'un droit de réclamation auprès de la CNIL, conformément au RGPD et à la loi n° 78-17 « Informatique et Libertés » du 06/01/1978 modifiée.

Ce droit peut être exercé par courrier auprès de RET.

## **10. FORCE MAJEURE**

Sont considérés comme cas de force majeure, les événements, circonstances et faits extérieurs à la volonté d'une Partie ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du présent Contrat.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de l'obligation de confidentialité, et l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations. La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties a la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

## **11. RÉVISION DU CONTRAT**

Le Fournisseur informera le Client de toute évolution des Conditions Générales de Vente à l'initiative du Fournisseur moyennant un préavis d'au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant le Fournisseur par courrier de sa volonté de résiliation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées dans

l'article 8.2 des présentes CGV. A défaut de réception par le Fournisseur du courrier dans un délai de trois mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Les dispositions ci-dessus ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

## **12. RESPONSABILITÉ**

Chacune des parties est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat dans les limites définies ci-après. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le Client du fait de l'inexécution par le Fournisseur ou le GRD de ses engagements contractuels pourront être indemnisés. En toute hypothèse, au titre des responsabilités de Fournisseur et GRD cumulées, il ne pourra être versé, pour l'ensemble des demandes formulées par le Client pendant la durée du Contrat, un montant supérieur à cinquante mille euros (50 000 €). Ni le Fournisseur ni le GRD ne pourront être tenus responsables en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de Mesure et de son installation intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent Contrat.

## **13. CESSIION DU CONTRAT**

Le Fournisseur ne peut pas céder le Contrat à un tiers, sauf obligation légale. Le Client a alors la faculté de résilier son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception de l'information.

Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur.

## **14. RÈGLEMENT DES LITIGES : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Une contestation de facture est possible dans un délai de cinq (5) ans pour le Client, deux (2) ans pour le Fournisseur.

En cas de litige, le Client contactera le service Client du Fournisseur aux coordonnées mentionnées à l'article 18 des présentes CGV. Toute réclamation du Client doit être notifiée par écrit au Fournisseur. Le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat. Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur tous les éléments de nature à justifier de sa réclamation.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Énergie selon la procédure mise en place par décret :

▶ Le Client envoie une réclamation écrite au Fournisseur par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 18 des présentes CGV.

▶ Le Fournisseur dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.

▶ Si 2 mois après la réception par le Fournisseur de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, il peut saisir gratuitement, dans un délai de 10 mois maximum, le Médiateur national de l'Énergie sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou [www.sollen.fr](http://www.sollen.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'Énergie  
Libre Réponse n°59252  
75443 PARIS CEDEX 9

En cas de litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution du présent Contrat qui ne pourrait se résoudre à l'amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes. Le Contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les Clients Résidentiels et le code du commerce pour les Clients Professionnels.

## **15. INTÉGRALITÉ**

Le présent Contrat et le catalogue de prestations du GRD constituent l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs en relation avec la fourniture et l'acheminement de l'électricité pour le ou le(s) Point(s) de Livraison concerné(s).

## **16. COMMUNICATION**

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, ...).

Le Client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la Commission de Régulation de l'énergie (<http://www.cre.fr>) ou le médiateur national de l'énergie (<http://www.energie-info.fr>). Un aide-mémoire recensant les droits du consommateur dans le cadre des contrats de fourniture d'énergie est disponible à l'adresse Internet suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

## **17. TOLÉRANCE**

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

## **18. CORRESPONDANCE**

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse suivante :

RÉGIE D'ÉLECTRICITÉ DE THÔNES  
8 Voie Eugène Fournier-Bidoz  
BP 30, 74230 Thônes

[www.ret.fr](http://www.ret.fr)

courriel : [service-client@ret.fr](mailto:service-client@ret.fr)  
Tél. 04 50 32 17 17 - Fax 04 50 02 19 30

La Régie d'Électricité de Thônes est un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) détenue à 100 % par le SIEVT (Syndicat Intercommunal d'Électricité de la Vallée de Thônes).  
RCS Annecy 776 628 976

**La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.**

*Conditions générales de vente Tarifs Bleus Réglementés Electricité – puissance souscrite ≤ 36 kVA – version applicable à partir du 01/01/2023.*

**RÉGIE D'ÉLECTRICITÉ DE THÔNES**  
8 Voie Eugène Fournier-Bidoz  
74230 Thônes  
Tel. : 04 50 32 17 17  
[www.ret.fr](http://www.ret.fr)