

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS

Applicables au 1^{er} octobre 2018 (Version N°4 établie le 15/04/2019)

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux tarifs réglementés dans le cadre d'un contrat unique ainsi que les services associés, pour les Clients, Particuliers ou Professionnels, situés sur le territoire desservi par PRIMEO ENERGIE, alimentés en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et ceci, conformément à la réglementation en vigueur.

DÉFINITIONS

"Client" : désigne un Client Particulier ou un Client Professionnel.

"Client Particulier" : désigne toute personne physique majeure et capable juridiquement, pour le site concerné, de souscrire à une offre de PRIMEO ENERGIE via le présent Contrat, dans le cadre de son domicile.

"Client Professionnel" : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de PRIMEO ENERGIE via le présent Contrat pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle.

"Catalogue des Prestations" : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

"Changement de fournisseur" : désigne la procédure par laquelle un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement auprès d'un autre fournisseur. Un tel changement de fournisseur concerne le même Client, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (PDL identique, options tarifaires (heures pleines / heures creuses...) identiques, puissance souscrite identique. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation telle que définie ci-après.

"Commission de Régulation de l'Énergie" (CRE) désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au réseau public de distribution (RPD).

"Contrat" ou "Contrat Unique" : désigne l'ensemble du dispositif contractuel relatif à la souscription d'un contrat.

"Contrat d'Accès au Réseau" ou "Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution" désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Le Contrat d'Accès au Réseau est résumé dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau et disponible sur simple demande auprès de PRIMEO Réseau de Distribution ou sur le site www.primeo-energie.fr.

"Contrat GRD-F" : désigne le contrat conclu entre le GRD et PRIMEO ENERGIE relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

"Date d'activation" : désigne la date de bascule à partir de laquelle le site de consommation défini dans le Contrat d'Abonnement d'Électricité du Client est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est également rappelée dans la première facture adressée au Client. Les prestations détaillées à l'Article 2 du présent Contrat prennent effet à compter de la date d'activation.

"Fournisseur" : désigne PRIMEO ENERGIE (EBM, Coopérative Elektra Biserck), fournisseur d'électricité aux termes de l'article 22 de la loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité modifiée par la loi du 3 janvier 2003 et leurs décrets d'application.

"RPD" : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

"GRD" ou "PRIMEO Réseau de Distribution" : désigne le gestionnaire du RPD en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne morale responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

"Mise en Service" : désigne la procédure appliquée pour un nouveau Client, emménageant sur un site de consommation et souscrivant à cette occasion à un contrat de fourniture d'électricité auprès de PRIMEO ENERGIE. La date de mise en service effective est fixée avec le client. Le contrat prend effet à cette date là. Le ou les souscripteurs doivent être obligatoirement majeurs pour pouvoir bénéficier de l'ouverture d'un contrat. C'est à ce moment que le client concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

"Offre" : désigne une des offres commerciales proposées par PRIMEO ENERGIE à ses Clients.

"Partie(s)" : désigne PRIMEO ENERGIE (fournisseur), PRIMEO Réseau de Distribution (GRD) et/ou le Client.

"Point de livraison (PDL)" ou "Point de Connexion": désigne la partie terminale du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures des consommateurs.

"Puissance souscrite" : désigne la limite supérieure de puissance appelée par le Client, à laquelle il souscrit (exprimée usuellement en kVA ou en kW).

"Prix" : désigne le prix payé par le Client à PRIMEO ENERGIE en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de PRIMEO ENERGIE pour la fourniture d'électricité et les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD. Le Prix est constitué, outre les taxes et contributions obligatoires applicables telles que décrites sur les factures émises par le Fournisseur, d'une part l'abonnement fonction de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire et d'autre part la consommation, fonction des prix unitaires du kilowattheure (KWh) définis en considération de la puissance souscrite et de l'option tarifaire du Client. Le détail des prix unitaires de l'abonnement et du KWh sont précisés au sein de la grille tarifaire jointe ou aux Conditions Particulières du Client.

"Référentiel Clientèle" : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD, le Fournisseur et le Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (mise en service, changement de fournisseur, résiliation,...). Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et des Fournisseurs sur son site Internet www.ebm-france.fr.

"Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau" : désigne la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD établie par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution. Ces droits et obligations sont détaillés dans le Contrat d'Accès au Réseau.

"Tarifs réglementés" : désigne les tarifs de l'abonnement et du prix du kilowattheure d'électricité fixés par les pouvoirs publics.

"Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité" ou "TURPE" désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux et de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par PRIMEO ENERGIE et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon le décret n°2001-365 du 26 avril 2001.

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes.

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement à PRIMEO Réseau de Distribution et à PRIMEO ENERGIE:

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution (RPD) d'énergie électrique et de gérer l'ensemble des PDL raccordés à ce RPD (paragraphe II de l'article 2 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité).

- la mission de fournir les clients raccordés au réseau de distribution qui bénéficient des tarifs réglementés de vente, y compris les clients bénéficiant de la tarification spéciale produit de première nécessité (paragraphe III de la loi visée ci-dessus).

Dans les présentes Conditions Générales de Vente (CGV), le terme « vente » désigne les prestations correspondant aux deux missions ci-dessus réalisées par les deux entités en charge de ces missions dans le cadre d'un contrat unique.

ARTICLE 2. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

2.1. Fourniture d'électricité

PRIMEO ENERGIE, dont les coordonnées se trouvent en bas de page, s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, Particulier ou Professionnel, alimenté en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.

2.2. Conditions de l'accès au Réseau Public de Distribution

PRIMEO ENERGIE assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au PDL de ce dernier. Cette gestion comprend notamment, au titre de l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau pour le compte du Client, les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE et son paiement au GRD.

- la modification de la Puissance Souscrite et de l'option tarifaire.

- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur le PDL du Client auprès du GRD. Dans le cadre de l'exécution du contrat, le GRD autorise l'accès aux données de comptage au fournisseur. PRIMEO ENERGIE rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau. Les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. Elles figurent dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau établie par le GRD, qui fait partie intégrante, de même que les présentes conditions générales de vente, du Contrat Unique entre PRIMEO ENERGIE et le Client. Dès lors, en acceptant les présentes conditions générales de vente, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD. Les présentes CGV et le catalogue des Prestations sont accessibles sur simple demande du client et également disponibles sur le site Internet : www.primeo-energie.fr

2.3. Services associés

Les Services associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en option payante. Ces Services associés sont, le cas échéant, facturés au Client selon la grille tarifaire en vigueur à la date de souscription au Service. Les conditions générales de vente au tarif réglementé ou d'utilisation des Services associés sont mises à disposition des Clients qui doivent en prendre connaissance préalablement à leur souscription et nécessairement les accepter pour en bénéficier.

ARTICLE 3. TARIFS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES SERVICES PROPOSÉS

3.1. Informations sur les tarifs

Le Prix de chaque Offre (Prix réglementé) comporte une part fixe, dite «abonnement» et une part variable, dite «consommation». Le montant de l'abonnement est fonction, d'une part, de l'option tarifaire choisie par le Client, respectivement «Base» ou «Heures Pleines / Heures Creuses» et d'autre part, de la Puissance Souscrite. La grille tarifaire en vigueur pour le PDL est jointe au Contrat.

Les Prix comprennent notamment le prix du kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires. Les Prix sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en HT si le Client est un Professionnel. Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures et sont fixées librement par le GRD en fonction des contraintes du réseau qu'il gère.

Les Prix s'entendent «TURPE» compris, pour lesquels le Client confie à PRIMEO ENERGIE le choix de sa formule tarifaire auprès du GRD. PRIMEO ENERGIE s'engage à ne demander un changement de formule tarifaire d'acheminement auprès du GRD pour le compte du Client que dans le seul but d'optimiser financièrement les coûts d'accès au réseau.

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par PRIMEO ENERGIE, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. Une offre d'abonnement pour la vente d'électricité au tarif réglementé

récapitulative est adressée au client, qui lui confirme les éléments contractuels retenus.

Les tarifs réglementés sont issus de l'article 7 de la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 et du décret n°90-1029 du 20 novembre 1990. Ces textes, comme les arrêtés successifs destinés à les préciser, fixent les principes des tarifs réglementés de vente, ainsi que la périodicité et l'amplitude de leurs évolutions. Chaque variation tarifaire prend effet aux dates fixées par voie réglementaire, sans aucune formalité et sans qu'il soit nécessaire que le fournisseur en informe le client. Les évolutions de prix ainsi que les nouveaux barèmes sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultés sur le site Internet du fournisseur www.primeo-energie.fr. Les derniers barèmes en vigueur sont remis au client avec l'offre d'abonnement de vente au tarif réglementé.

Toutes les taxes, contributions, impôts ou charges de toutes natures applicables conformément à la réglementation en vigueur s'ajoutent aux Prix visés à l'article 3.1 et sont facturés au Client. A titre indicatif, au 1er janvier 2018, ces contributions et taxes comprennent notamment les taxes départementales et communales sur la consommation finale d'électricité (dites «Taxes locales»), la TVA, la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement). Les taux et Prix applicables sont indiqués sur la facture du Client et peuvent être demandés à tout moment à EBM.

3.2 Conseil tarifaire et modification d'un tarif

Sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, PRIMEO ENERGIE le conseille sur le tarif et l'option tarifaire à souscrire pour son point de livraison (PDL) lors de la conclusion du contrat. Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. Celui-ci ne pourra donc tenir PRIMEO ENERGIE responsable des éventuels effets de ce conseil si les éléments transmis par le Client, sont erronés ou incomplets.

PRIMEO ENERGIE s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation. Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais conformément au Catalogue des Prestations du GRD disponible sur le site www.primeo-energie.fr ou sur simple demande auprès de PRIMEO ENERGIE. En cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

En cas de changement de puissance, si la puissance demandée est supérieure à la puissance de raccordement du site, la date de mise à disposition sera fonction des délais d'intervention nécessaires au renforcement du raccordement. Les frais induits, qui feront l'objet d'un devis, seront à la charge du client conformément à la réglementation en vigueur.

3.3 Mise en extinction – Suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé, conformément à la réglementation en vigueur et suite à une décision des pouvoirs publics.

Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. L'application d'un tarif supprimé ne pourra plus être demandé pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

ARTICLE 4. SOUSCRIPTION DU CONTRAT ET DUREE

Lors de la souscription du contrat, PRIMEO ENERGIE demande le nom du ou des titulaires du contrat. Cette information est reprise sur la première facture. Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le PDL considéré. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

4.1. Modalités de souscription et date d'entrée en vigueur

Sous réserve de l'application des dispositions visées à l'article 4.3, le contrat est conclu et les parties sont contractuellement engagées l'une envers l'autre après réception de l'offre signée par le client. Il entre en vigueur à la date de mise en service du PDL. Toutefois, il peut être dérogé aux obligations visées à l'alinéa précédent lorsqu'un consommateur qui emménage dans un site a expressément demandé à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie. Dans tous les cas, PRIMEO ENERGIE s'autorise à demander au

GRD d'interrompre la fourniture d'électricité du PDL en cas de non retour du contrat signé.

4.2. Date d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client. Cette date varie en fonction des situations rencontrées :

- Dans le cadre d'une Mise en Service sur installation existante, sous réserve des conditions suspensives visées ci-dessous, le délai contractuel de Mise en Service est de 5 jours ouvrés après réception de la demande du Client. Ce délai peut néanmoins varier en fonction des disponibilités du GRD, de l'urgence de la demande et de l'éventuelle renonciation du Client à son droit de rétractation.

- Dans le cadre d'une première Mise en Service, sous réserve des conditions suspensives visées ci-dessous, le délai contractuel de première Mise en Service est de 10 jours ouvrés après réception de la demande du client.

- Dans le cadre d'un Changement de fournisseur et sous réserve des conditions suspensives visées ci-dessous, la date de mise en service du contrat ne pourra pas excéder 21 jours après la date de réception de la demande du nouveau Fournisseur. L'index transmis par le GRD à PRIMEO ENERGIE (ancien fournisseur) et au nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie définis au Catalogue des Prestations du GRD. À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liées 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.

PRIMEO ENERGIE se réserve par ailleurs la possibilité de refuser, ou de suspendre la conclusion d'un contrat dans les cas (non limitatifs) suivants :

- si le PDL du Client est considéré, par l'organisme en charge du contrôle, comme non conforme à la réglementation et aux normes en vigueur

- si le Client n'est pas à jour du paiement de ses factures au titre de contrats de fourniture d'électricité antérieurs ou en cours conclus avec PRIMEO ENERGIE

PRIMEO ENERGIE se réserve également le droit, lors de la réception du formulaire intitulé « Relevé Par l'Abonné » (RPA), de ne traiter que les imprimés dûment complétés par les deux (2) parties (le titulaire du contrat « sortant » et le titulaire du contrat « entrant » dans le logement). Les documents non conformes ne seront pas traités et seront retournés au client. La demande des deux parties ne prendra effet qu'à la réception du document complet. Le traitement des informations figurant sur ce RPA par nos services met fin à la relation contractuelle entre le client « sortant » et PRIMEO ENERGIE et permet également de préparer le dossier contractuel du client « entrant ». La relation contractuelle avec PRIMEO ENERGIE ne deviendra définitive qu'après la formalisation et la signature du contrat de vente d'électricité et le respect des dispositions de l'art. 4 des présentes conditions.

4.3. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, Le client particulier ou le client professionnel dispose, conformément à l'article L121-21 et suivants du code de la consommation, d'un droit de rétractation de quatorze-jours à compter de l'acceptation de l'Offre qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à le justifier d'un motif quelconque. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à PRIMEO ENERGIE, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante :

EBM, 26 rue du Rhône
68300 Saint-Louis.

Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

Dans l'hypothèse où le Client a effectué un paiement au titre du contrat, le trop perçu est remboursé par PRIMEO ENERGIE dans un délai maximal de trente jours suivant la date à laquelle le client a exercé son droit de rétractation.

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque la mise en service de l'installation a lieu, avec l'accord exprès du client, moins de quatorze jours après l'acceptation par le client de son offre contractuelle.

ARTICLE 5. RESPONSABILITES ET ENGAGEMENTS

L'article L121-92 du Code de la consommation laisse la possibilité au Client de conclure un Contrat Unique, afin de lui éviter la conclusion de deux contrats distincts, c'est-à-dire d'une part, un contrat de fourniture d'électricité avec le Fournisseur et d'autre part, un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution avec son GRD. Pour autant et conformément à la Loi n° 2006-1537, le Fournisseur et le GRD visent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous.

5.1 Responsabilités

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure au sens des dispositions suivantes.

Constituent un cas de force majeure au titre du présent contrat, les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, et les événements, faits et circonstances extérieurs à la volonté de l'une des parties, 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 leurs obligations au titre du présent contrat. Ces faits et circonstances doivent obligatoirement être imprévisibles, irrésistibles et extérieurs (conditions cumulatives) à la volonté de l'une des parties.

5.2. Responsabilités du Fournisseur (PRIMEO ENERGIE) vis à vis du Client

PRIMEO ENERGIE s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de PRIMEO ENERGIE ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client. PRIMEO ENERGIE décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard du Contrat d'Accès au Réseau, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Pour les Clients Professionnels et dans l'hypothèse où la responsabilité de PRIMEO ENERGIE serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

PRIMEO ENERGIE n'encourt aucune responsabilité et n'est tenu d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles. Lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure.

5.3. Responsabilités du GRD « PRIMEO Réseau de Distribution » vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le PDL du Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau faisant partie intégrante des présentes.

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, aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des RPD), PRIMEO Réseau de Distribution s'engage :

- à assurer une fourniture de qualité d'électricité,
- à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité », ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie d'affichage ou d'informations individualisées.

- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'EBM RD, d'interruptions dues au fait imprévisible et irréversible d'un tiers.

Lorsqu'un client du RPD d'électricité subit une interruption de fourniture pleine et continue supérieure à une durée définie par la réglementation en vigueur (plus précisément le décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 modifié par le décret n° 2005-1750 du 30 décembre 2005, actuellement 6 heures) et imputable à une défaillance des réseaux publics de transport ou de distribution, un abattement lui sera versé par PRIMEO Réseau de Distribution.

Cet abattement est égal à 2 % de la part fixe annuelle du TURPE liée à la puissance souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures, de 4 % pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par périodes entières de six heures. En aucun cas la somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe annuelle du TURPE. De manière générale, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. EBM RD reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées à l'article 5-1 des présentes Conditions Générales de Vente. PRIMEO Réseau de Distribution se tient à la disposition du client pour le conseiller.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat. En cas d'échec d'une procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre PRIMEO Réseau de Distribution ou devant la CRE ou le Médiateur de l'Energie.

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du Contrat d'Accès au Réseau. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD à ou un tiers quelconque.

En cas de non conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur, PRIMEO Réseau de Distribution pourra être amené à suspendre l'accès au réseau de distribution du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de PRIMEO Réseau de Distribution,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par PRIMEO Réseau de Distribution, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie selon les dispositions du Code Pénal (Art. 311-1, 311-2 et 311-3),
- non-paiement des factures (voir articles 8-2 et 8-3).

5.4. Engagements du client

Le client s'engage, dans le cadre de l'exécution du présent contrat, à respecter l'ensemble des obligations relatives à la fourniture d'électricité et des éventuels services associés notamment concernant le paiement de ces prestations selon les modalités prévues à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. En cas de résiliation ou de changement de titulaire du contrat, à l'initiative du Client, ce dernier doit en informer PRIMEO ENERGIE dans des délais raisonnables afin que PRIMEO ENERGIE puisse procéder à la résiliation de son contrat. Dans le cas contraire, le Client risque de se voir facturer les prestations de fourniture et les services associés jusqu'au jour de la résiliation effective. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être utilisée à des fins frauduleuses ni cédée à des tiers, même gratuitement.

Le Client s'engage également à respecter, dans le cadre de l'exécution du présent contrat, l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD. Ces dispositions mentionnent notamment que le Client est responsable de la conformité de ses installations intérieures conformément aux textes et normes en vigueur (en particulier la norme NFC 15-100), disponible auprès de l'AFNOR. Il doit également garantir le libre accès à PRIMEO ENERGIE au dispositif de comptage et respecter les règles de sécurité applicables. Ce libre accès doit permettre à PRIMEO ENERGIE d'effectuer les opérations suivantes :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage ;
- le dépannage des dispositifs de comptage

- le relevé du compteur au moins une fois par an. Dans le cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de PRIMEO ENERGIE.

- le relevé du compteur en cas de résiliation du contrat demandée par le Client ou le Fournisseur, si le relevé n'a pas été transmis par l'une des Parties, ou si le relevé transmis par l'une des Parties semble incohérent par rapport à l'historique de consommation du Client sur son PDL.

Le client doit également respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau. Il doit aussi veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel et de permettre le calcul de ses consommations d'électricité.

En cas de fraude ou d'erreur de comptage, les dispositions applicables nécessaires à l'estimation des énergies non mesurées, la procédure de règlement amiable de la facture et les frais spécifiques associés sont définis dans le référentiel Clientèle et le Catalogue des prestations de PRIMEO Réseau de Distribution.

ARTICLE 6. RESILIATION DU CONTRAT

6.1. Généralités

Le contrat de vente d'électricité est valable pour le point de livraison considéré jusqu'au terme du présent contrat. Ce qui signifie que le Client est responsable et redevable de toutes les sommes liées à l'exécution du contrat (fourniture d'électricité, accès au réseau, services associés, prestations complémentaires éventuelles et de l'ensemble des taxes associées) jusqu'à la date de fin de contrat qui aura été prise en compte par PRIMEO ENERGIE.

Le Client a la faculté de résilier son contrat de fourniture à tout moment sans aucune pénalité. La résiliation s'effectue généralement en cas de déménagement, de décès du titulaire du contrat, de changement de Fournisseur, d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire à l'encontre du titulaire du contrat.

Les consommations à la date d'effet de la prise en compte par d'EBM de la résiliation du Contrat font l'objet soit d'un relevé spécial, soit d'un auto-relevé communiqué par l'ancien et/ou le nouveau Client, soit d'une estimation au prorata temporis.

6.2. Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du contrat est responsable et redevable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation de son contrat.

En cas de changement de fournisseur (et donc d'exercice par le client de ses droits à éligibilité), le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client, date qui lui sera communiquée par son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet soit d'un relevé spécial, soit d'une estimation prorata au temporis, soit d'un auto-relevé communiqué par le client. Le délai maximal entre la date de réception de la demande du client ou du nouveau fournisseur et la date de prise en compte de la demande par EBM ne peut excéder 21 jours.

Dans les autres cas de résiliation du contrat, le client doit informer PRIMEO ENERGIE par tout moyen à sa convenance. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de résiliation.

Il est précisé que, dans tous les cas, le relevé spécial est payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations du GRD disponible sur le site www.primeo-energie.fr ou sur simple demande auprès de PRIMEO ENERGIE.

Dans tous les cas, le client reçoit une facture de résiliation de son contrat dans un délai maximal de 4 semaines après la date d'effet de résiliation.

6.3. Résiliation du contrat par le Fournisseur

PRIMEO ENERGIE pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues aux articles 5.4 et 8 du présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au client et restée sans effet dans un délai de 30 jours.

Dans tous les cas de résiliation, si à la date effective de la fin de son contrat le client continue de consommer de l'électricité sur son PDL, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec PRIMEO ENERGIE ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date.

À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue.

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

ARTICLE 7. FACTURATION DE L'ELECTRICITE

Le montant de chaque facture comprend une part fixe qui est fonction de la puissance souscrite par le client et une part variable, exprimée en kWh qui est fonction de la consommation.

Le contenu des factures est conforme à l'arrêté du 2 juillet 2007 et à l'arrêté facture du 18 avril 2012. Il comprend, entre autre :

- le nom, le prénom ou la raison sociale du titulaire du contrat
 - l'adresse du site de consommation
 - le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur,
 - la date limite de paiement de facture,
 - les modalités de paiement,
 - le montant de l'abonnement de la période considérée,
 - la consommation d'électricité et son montant sur la période considérée,
 - les caractéristiques du tarif choisi par le client,
 - la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission,
 - le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation,
 - les prestations et services divers, le cas échéant,
- La facture de fourniture d'électricité est adressée au consommateur sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un autre support durable mis à sa disposition.

Le mode de facturation est laissé au choix du Client, parmi les deux (2) proposés dans le Contrat, à savoir :

- **la facturation bimestrielle** : PRIMEO ENERGIE établit entre 2 cycles de relèves 5 factures estimées soit sur la base de l'historique de consommation du client, soit sur la base de la consommation moyenne de l'ensemble des clients ayant souscrit le même abonnement. Lors de la relève annuelle, PRIMEO ENERGIE établit alors une facture sur la base du relevé réel. Ce relevé est soit collecté par le GRD soit transmis par le client lui-même.

- **La mensualisation** : Le Client a la faculté de bénéficier d'une facturation annuelle, à condition qu'il ait fait le choix du prélèvement automatique comme mode de règlement. Un échéancier des mensualités fixées est envoyé au Client au moins quinze jours calendaires avant la date du 1^{er} prélèvement et le Client s'engage à le respecter. Au moins une fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD ou le cas échéant par le client, PRIMEO ENERGIE émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, à son abonnement et aux éventuels services associés définis à l'article 2.3 des présentes. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur la base de consommations estimées.

Le solde de la facture (montant de la facture annuelle déduction faite des acomptes versés par le client) sera prélevé en deux fois ou remboursé à ce dernier à la date indiquée sur cette facture.

En cas de modification du Contrat à l'initiative du Client, notamment en cas de changement d'option tarifaire ou de Puissance Souscrite, et/ou en cas d'erreur de comptage, de fraude et/ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou suite à une relève réelle ayant entraîné une rectification, par le GRD, de la facturation du TURPE, PRIMEO ENERGIE pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et/ou à une réévaluation du montant des mensualités, qui se traduira par l'envoi d'un avenant d'échéancier.

En cas de changement de tarif, l'ancien tarif sera facturé jusqu'à la date de changement.

Celle-ci pourra être recalculée sur la base d'index réels transmis par le client.

7.1 Evolution Changement de tarif

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

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé de consommation comporte simultanément des consommations payantes à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

7.2 Contestation de facturation

Le client peut contester (art. L137-2 du code de la consommation) rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle ou d'erreur manifeste de relevé. Ce délai court à compter du moment où le client a découvert le dysfonctionnement ou l'erreur

7.3 Rectification par EBM

PRIMEO ENERGIE peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, d'erreur d'identification du compteur ou d'erreur manifeste du relevé, procéder à une régularisation de facturation pendant une durée maximale de deux ans, à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou relevé déclaré sauf dans les 2 cas suivants :

- Lorsque PRIMEO ENERGIE 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 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. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais (vérification, déplacements nécessaires, remise en état de l'installation...) relatifs au traitement du dossier sont à la charge du client. Dans ce cas, les règles de droits communs permettent à EBM de déposer une plainte à l'encontre de tout client fraudeur.

ARTICLE 8. PAIEMENT DES FACTURES

8.1. Délais et mode de paiement

Les sommes dues par les clients devront être payées dans les conditions convenues dans le bulletin de souscription ou dans les conditions particulières (en général, 15 jours pour un client particulier et 30 jours pour un client professionnel).

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

- par prélèvement automatique mensuel ou bimestriel ;

Le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire. Dans ce cas, le client doit remplir et signer une demande de mandat de prélèvement SEPA accompagnée d'un relevé d'identité bancaire.

Le client pourra se voir refuser le mode de paiement par prélèvement automatique suite à deux rejets de prélèvements successifs. Les rejets de prélèvements automatiques et les chèques rejetés pour provision insuffisante ou autre motif donneront lieu à la facturation de frais supplémentaires.

- par chèque, espèces, virement ou mandat compte de la Poste

- par carte bancaire (à l'accueil de PRIMEO ENERGIE ou par téléphone).

- par paiement sécurisé via le site www.primeo-energie.fr

Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe PRIMEO ENERGIE par tout moyen à sa convenance. A défaut de paiement intégral de la facture dans le délai prévu, PRIMEO ENERGIE peut relancer le client par tout moyen approprié. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

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

8.2. Retard et défaut de paiement

En cas de défaut de paiement dans un délai de 15 jours après la date d'émission de la facture, PRIMEO ENERGIE fera parvenir par envoi simple une première relance informant le client du solde restant à régler dans un délai supplémentaire de 15 jours par rapport à l'échéance initiale de la facture. A défaut de réaction de la part du client, PRIMEO ENERGIE l'avise par courrier recommandé valant mise en demeure que :

- En l'absence de règlement sous 20 jours sa fourniture sera réduite ou suspendue.

- En cas d'impossibilité de procéder à la coupure EBM se réserve le droit de transmettre les dossiers d'impayés auprès d'un organisme de recouvrement mandaté à cet effet.

En accord avec PRIMEO ENERGIE le client pourra bénéficier d'un délai de règlement supplémentaire ou d'un échelonnement de ses dettes. En cas de non-respect d'une des échéances, PRIMEO ENERGIE enverra un courrier pour non-respect de l'échéancier. En l'absence de règlement sous 15 jours la fourniture sera suspendue.

En cas de coupure pour impayés, la fourniture ne sera rétablie que lorsque toutes les dettes, majorées des frais de coupure, seront honorées.

Le client professionnel, en cas de retard de paiement, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimal de 40 Euros HT et des pénalités de retard complémentaires prévues à l'article L441-6 du Code de Commerce au taux BCE+10 points de pourcentage et d'un minimum de 3 fois le taux d'intérêt légal.

Le Client Particulier peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour suspension de fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires d'un chèque énergie s'étant fait connaître auprès (cf article 8.4) , selon les modalités de la réglementation en vigueur.

8.3. Suspension de l'accès au réseau de distribution

PRIMEO ENERGIE pourra être amené à suspendre l'accès au réseau de distribution du PDL du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, après application des dispositions prévues à l'article 8.2.

La suspension de l'accès au réseau de distribution n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service mentionnées dans le catalogue des prestations du GRD. Dès que les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, PRIMEO ENERGIE demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans le Catalogue des prestations du GRD.

L'accès au RPD peut être suspendu à l'initiative du GRD en cas d'impossibilité prolongée d'accès au compteur du Client de plus d'un an.

8.4. Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité

• Chèque énergie :

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr.

• Fonds de Solidarité pour le Logement (« FSL »)

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 FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une ou plusieurs factures d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, PRIMEO ENERGIE peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

• Dispositions communes

Le délai supplémentaire de 15 jours mentionné à l'article

8.2 est porté à 30 jours dans les trois cas suivants :

- si le client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R 124-1 et suivants du code de l'énergie. Le client fait valoir ses droits par la remise du chèque énergie ou de l'attestation associée.
- lorsqu'il a déjà bénéficié d'une aide du FSL pour régler sa facture auprès De PRIMEO ENERGIE,
- Si sa situation relève d'une convention signée entre PRIMEO ENERGIE et le département de résidence du client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

• Disposition particulière

Il existe un dispositif particulier pour les patients à haut risque vital (HRV) et les patients hospitalisés à domicile, conformément aux circulaires DGS N°97/113 du 17 février 1997 et DGS/DUS N°2009-2017 du 16 juillet 2009. Pour en bénéficier, le client doit compléter le formulaire « demande d'information particulière en cas de coupure de courant électrique » (cerfa n°1040 1*01) disponible auprès De PRIMEO ENERGIE.

8.5. Contestation des factures et modalités de remboursement

Le client peut contester ses factures en transmettant à PRIMEO ENERGIE la nature des éléments justifiant la réclamation, soit par courrier, par téléphone par mail, ou en se rendant à l'agence. La réclamation ne suspend rien l'obligation de paiement des factures ni les procédures de recouvrement en cours.

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu supérieur à 25 euros TTC en faveur du client, PRIMEO ENERGIE rembourse ce trop- perçu dans les 15 jours qui suivent la date d'émission de la facture. Le trop-perçu inférieur à 25 euros TTC est déduit, au plus tard, sur la facture suivante du client.

Les factures de résiliation sont remboursées quelque soit le montant dans un délai de 15 jours.

En cas de non-respect par PRIMEO ENERGIE de ces délais de remboursement, la somme à rembourser sera majorée de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure du client d'une pénalité à hauteur de 15% de la somme à rembourser, avec un minimum de 20 euros (montant non soumis à TVA).

Article 9. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

PRIMEO ENERGIE communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur entrée en vigueur par courrier ou par voie électronique. À compter de la réception de cette communication, le Client peut résilier son Contrat par lettre simple dans un délai de 3 mois. Si le Client n'a pas résilié son Contrat à la date de leur entrée en vigueur, les Conditions Générales de Vente modifiées lui seront applicables de plein droit et se substitueront aux présentes. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables lorsque les modifications contractuelles sont imposées par la Loi ou le règlement.

ARTICLE 10. ACCES AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.

PRIMEO ENERGIE regroupe dans ses fichiers clientèle des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers ont été déclarés à la Commission nationale de l'informatique et des libertés dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ils ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales réalisées par PRIMEO ENERGIE. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les noms, prénoms, adresse du client, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, e-mail... Un défaut de communication de ces données par le client pourrait avoir pour conséquence de ne pas lui être efficace et le traitement de son contrat. Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que PRIMEO ENERGIE utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, ou télécopie. Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par PRIMEO ENERGIE à ses sous- traitants qui ne pourront accéder à ces informations nominatives que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition à la communication et de rectification des données le concernant recueillies par PRIMEO ENERGIE en écrivant à l'adresse :

PRIMEO ENERGIE
26, rue du Rhône
68300 Saint-Louis.

ARTICLE 11. Juridiction compétente et droit applicable.

Les relations entre le Client et PRIMEO ENERGIE sont régies par le droit français. Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du présent Contrat. En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le Client saisit le Service Client de PRIMEO ENERGIE. Soit :

- par courrier postal adressé à : PRIMEO ENERGIE, 26 rue du Rhône, 68300 Saint Louis,
- par courrier électronique adressé à PRIMEO ENERGIE (info@primeo-energie.fr)

Si, dans un délai de deux mois courant à compter de la saisine initiale, la réponse du Service Client de PRIMEO ENERGIE ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie selon les modalités décrites sur le site du médiateur national de l'énergie : www.energie-info.fr ou par voie postale :

Médiateur National de l'Énergie
libre réponse n°59252
75443 Paris cedex 9

Pour toute précision sur la saisine du médiateur, le client peut appeler le Service Energie-Info au numéro azur 0 800 112 212.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur intéressé ou transmise sur un support durable (exemple : courrier électronique). Le dossier soumis doit comprendre tous les éléments nécessaires à son examen (une copie des courriers échangés, des factures, etc.) ainsi que le formulaire de saisine dûment complété. Ce document est indispensable à l'analyse du dossier.