



# DÉPANN' ÉLEC

## Conditions générales de vente

RME LOOS - 404 avenue Georges Dupont - CS 40085 - 59373 LOOS CEDEX - [www.electricite-loos.fr](http://www.electricite-loos.fr) RCS Lille 783 669 831 - SIREN 783 669 831 - N° de TVA intracomm. FR 38 783 669 831

### Article préliminaire - DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous employés avec une majuscule sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel.  
Conditions Générales : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente du service Dépann'Elec.

Client : tout client particulier titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Électricien : personne physique ou morale intervenant au nom et pour le compte de la RME chez le Client afin d'effectuer la prestation objet des présentes.

Installation : installation électrique intérieure du Client se trouvant sur le lieu d'intervention tel que défini aux présentes. La limite de l'installation électrique du Client se situe aux bornes de sortie aval du disjoncteur de branchement pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Lieu d'intervention : le lieu d'intervention se situe nécessairement sur le territoire où la RME est concessionnaire de la distribution d'électricité et concerne le point de livraison enregistré au jour de la souscription de la prestation dépannage. Les parties communes d'immeubles ainsi que toute installation appartenant au domaine public ne sauraient être considérées comme lieu d'intervention au sens des présentes.

Panne : dysfonctionnement survenu sur l'installation engendrant soit une interruption de la fourniture en électricité, soit mettant en cause la sécurité des personnes ou des biens. Ne relèvent pas de la qualification de panne au sens des présentes :

- le remplacement de matériels tels que les ampoules, spots, prises et interrupteurs n'ayant pas entraîné le déclenchement du disjoncteur ;
- la réparation des appareils électriques ;
- le remplacement de matériels spécifiques à un process du Client et liés à l'élaboration d'un produit ;
- la modification du réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur correspondant à la puissance souscrite ;
- la réparation ou mise en conformité de l'ensemble de l'installation ;
- l'interruption de la fourniture justifiée par des impayés de facture.

### Article 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités d'exécution de la prestation de dépannage fournie par la RME à un Client titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Elles s'appliquent, ainsi que leurs versions ultérieures, de plein droit à l'ensemble des contrats en cours, dès qu'elles auront été portées à la connaissance du Client par tout moyen. Ce dernier peut toutefois en refuser l'application en procédant à la résiliation du contrat de service Dépann'Elec, conformément à l'article 11, dans un délai de quinze (15) jours suivant la prise de connaissance par le Client de la modification des présentes.

Elles seront modifiées de plein droit et sans aucune autre formalité dès lors que de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires trouvent à s'appliquer.

### Article 2 - OBJET DU CONTRAT

Le service Dépann'Elec comprend d'une part une intervention téléphonique auprès du Client et, d'autre part, une intervention par un Électricien sur l'installation électrique.

L'intervention téléphonique auprès du Client consiste en l'établissement d'un diagnostic et, autant que faire se peut, en la résolution de la Panne par ce mode de communication.

Si l'intervention téléphonique ne permet pas de sécuriser et de remettre en service, au moins partiellement, l'installation, un Électricien intervient dans les conditions d'intervention définies aux présentes.

L'intervention de l'Électricien a également pour objectif la sécurisation et la remise en service au moins partielle de l'installation.

Le service Dépann'Elec n'est pas une activité d'assistance telle que prévue au Code des Assurances.

Le bénéfice du service Dépann'Elec est incessible.

### Article 3 - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat de service Dépann'Elec est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction.

### Article 4 - DROIT DE RÉTRACTATION

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la Consommation lorsque le contrat est conclu à distance. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le consommateur exerce son droit de rétractation par l'envoi d'un courrier simple adressé au «Service Facturation» de la RME de Loos sis 404 avenue Georges Dupont, 59120 Loos.

### Article 5 - PRIX

Le prix mensuel est indiqué sur la demande de souscription fournie par la RME au Client lors de sa souscription, à l'exclusion des frais d'intervention au-delà d'une heure ainsi que de tout frais de remplacement de matériel. Une telle information pourra également être obtenue par téléphone ou en se rendant à l'accueil, 404 avenue Georges Dupont à Loos.

### Article 6 - FACTURATION

En principe, la facturation sera effectuée trimestriellement à terme échu, sauf mise en place d'une mensualisation. En cas de souscription ou de résiliation du service Dépann'Elec en cours de mois, la facturation est effectuée prorata temporis.

### Article 7 - CONDITIONS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les factures sont payables dans les quinze (15) jours de leur réception. Pour le Client RME ayant souscrit à ce service, le paiement de la prestation dépannage sera effectué dans les mêmes conditions que pour la fourniture d'électricité et les éventuels autres services souscrits par le Client.

A défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, ce sont les mêmes conditions que pour les factures d'énergie électrique qui s'appliquent.

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par la RME, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante ou remboursé au consommateur, en application de la réglementation en vigueur.

### Article 8 - CONDITIONS D'INTERVENTION

Le Client bénéficie tout d'abord d'une intervention téléphonique effectuée vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et tous les jours de l'année.

Le Client peut en outre bénéficier d'une intervention d'un Électricien lorsque l'intervention téléphonique ne permet pas la résolution de la Panne. Seule une Panne au sens de l'article préliminaire des présentes ouvre droit pour le Client à l'intervention d'un Électricien.

La qualification de Panne relève de la seule compétence de la RME. L'intervention de l'Électricien intervient dans les deux (2) heures suivant la fin de l'intervention téléphonique n'ayant permis la résolution de la Panne.

Les frais de déplacement et de main-d'œuvre d'une durée maximale d'une (1) heure sont pris en charge et compris dans l'objet des présentes. Les frais de remplacement de matériel électrique seront facturés selon une liste fixée aux tarifs en vigueur compris dans l'objet des présentes.

En cas de non-respect par la RME de ce délai, le Client pourra exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire équivalente à une année de souscription au service Dépann'Elec, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

En présence d'un cas de force majeure (guerre, mobilisation, grève, incendie, inondation, orage, fait d'un tiers, événement extérieur exceptionnel entraînant un nombre exceptionnel d'appels...) tel que défini par la jurisprudence française, ayant empêché l'intervention téléphonique ou celle d'un Électricien, la RME ne saurait être tenue pour responsable.



L'intervention d'un Électricien ne saurait avoir lieu lorsque :

- l'Installation n'a pas obtenu le Consuel ;
- la Panne est provoquée intentionnellement par le Client ;
- la Panne est causée par une catastrophe naturelle ou est couverte par l'assurance construction obligatoire ;
- des obstacles physiques et/ou techniques tels que déplacement de mobilier lourd, démontage de faux plafonds, cloisons. etc. rendent l'intervention impossible.

En cas de non-intervention de l'Électricien, ce dernier peut proposer d'effectuer les travaux, ceux-ci étant alors intégralement à la charge du Client, frais de déplacement et de remplacement des pièces compris.

#### **Article 9 - INTERVENTION DE L'ÉLECTRICIEN**

Lors de l'intervention, l'Électricien procède à :

- un diagnostic visuel de l'Installation ;
- la recherche de la Panne ;
- la vérification que la Panne entre dans le périmètre d'intervention ;
- une mise en sécurité de l'Installation ;
- l'isolement du dysfonctionnement ou l'isolement de l'appareil électrique défectueux pour permettre, si possible, une utilisation normale du reste de l'Installation.

Si l'on s'avère que l'état général de l'installation ne peut assurer une sécurité satisfaisante en matière de risque pour les personnes ou les biens, l'Électricien peut limiter son intervention et mettre tout ou partie de l'installation hors service de façon provisoire.

Si l'on juge nécessaire, l'Électricien remplace, en accord avec le Client, le matériel défectueux. Ce remplacement sera facturé selon une liste des matériels établie dont les prix sont fixés selon les tarifs en vigueur compris dans l'objet des présentes.

Les pièces pouvant être remplacées sont les suivantes : fusibles et porte-fusibles, appareillage(s) de base (interrupteur de commande(s), prise(s), fiche(s) monophasées et câbles apparents dans la limite de 10 mètres), disjoncteur divisionnaire, disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel.

Le remplacement du matériel se fera au moyen de pièces de gamme standard disponibles au moment de l'intervention et compatibles avec l'Installation du Client. L'intervention donnera lieu à la rédaction d'un bon d'intervention signé obligatoirement par le Client à qui un exemplaire sera remis. Le bon d'intervention comportera impérativement l'heure d'arrivée de l'Électricien et la durée d'intervention, le diagnostic de la Panne, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les pièces défectueuses éventuellement remplacées.

À l'issue de la prestation, l'Électricien établit un bon d'intervention au Client des éventuels frais qui ne sont pas compris dans le prix prévu à l'article 5. Le Client s'acquittera de la facture à réception de cette dernière.

#### **Article 10 - RESPONSABILITÉ DE LA RME**

La RME s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la résolution de la Panne dans les délais prévus aux présentes.

La responsabilité de la RME ne peut être engagée dans le cadre de l'exécution du service Dépann'Elec que pour les seuls dommages directs, personnels et certains subis par le Client à l'exclusion des dommages immatériels.

#### **Article 11 - RÉSILIATION**

Après l'expiration de la durée initiale d'un an fixée à l'article 3, le Client peut résilier son contrat de service Dépann'Elec à tout moment et sans pénalité.

La RME peut également résilier le contrat en cas de :

- non-respect par le Client de ses obligations ;
- décision administrative ou juridictionnelle imposant à la RME l'arrêt du service Dépann'Elec ;
- interventions répétées pour la même cause, signalée par l'Électricien et non réparée par le Client notamment si l'Installation du Client n'est pas raccordée à un réseau de terre ou à une prise de terre, n'est pas conforme aux normes en vigueur et/ou en mauvais état d'entretien ;
- en cas de non-conformité de l'Installation aux normes de sécurité relatives à la protection contre les courts circuits (absence de fusibles ou de disjoncteur) et les fuites de courant (absence de disjoncteur différentiel ou d'interrupteur différentiel).

#### **Article 12 - DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données à caractère personnel et autres informations recueillies auprès du Client dans le cadre du Contrat sont enregistrées et utilisées par la RME pour la gestion de la relation contractuelle et commerciale (dont la prospection commerciale).

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et commerciale et sont uniquement destinées aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Le Client dispose des droits suivants :

- un droit d'accès lui permettant d'obtenir une copie des données à caractère personnel le concernant ainsi que tous renseignements sur le traitement de ses données ;
- un droit de rectification de ses données ;
- un droit à l'effacement de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement ;
- un droit à la limitation du traitement dans la mesure où la limitation est compatible avec l'exécution du Contrat ;
- un droit de portabilité de ses données, le cas échéant
- un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par la RME de ses données à des fins de prospection commerciale, par téléphone. S'il souhaite exercer ses droits ou obtenir des renseignements sur la collecte et l'enregistrement de ses données à caractère personnel, le Client peut contacter la RME :

✓ en envoyant un mail à l'adresse suivante: [contact@electricite-loos.fr](mailto:contact@electricite-loos.fr)

#### **Article 13 - DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du Code de la Consommation.

#### **Article 14 - LOI APPLICABLE**

Le contrat est soumis à la législation française.

Les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation du contrat seront, avant toute demande en justice, soumises à expertise amiable. En cas de désaccord, le Client pourra saisir les tribunaux compétents.



#### **REGIE MUNICIPALE D'ELECTRICITE DE LOOS**

404 Avenue Georges Dupont

CS 40085

59373 LOOS CEDEX

Tél : 03 20 07 56 34

[www.electricite-loos.fr](http://www.electricite-loos.fr)

