

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA PRESTATION DEPANN'ELEC

### PREAMBULE : DEFINITIONS

**Client** : tout client, personne physique ou morale, titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 36kVA.

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

**Installation** : installation électrique individuelle 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 SYNELVA COLLECTIVITES est gestionnaire de réseau de 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 entraînés 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 présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution de la prestation dépannage fournie par SYNELVA COLLECTIVITES 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 prestation dépannage, conformément à l'article 11, dans un délai de 15 jours suivant la prise de connaissance par le Client de la modification.

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

### ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

La prestation dépannage fournie au titre des présentes comprend d'une part une **intervention téléphonique** du Client et, d'autre part, une **intervention par un Electricien** sur l'Installation électrique.

L'**intervention téléphonique** auprès du Client consiste en l'établissement d'un diagnostic et, autant que faire ce 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 Electricien intervient dans les conditions d'intervention définies aux présentes.

L'**intervention de l'Electricien** a également pour objectif la sécurisation et la remise en service au moins partielle de l'Installation. Les frais de déplacement, la main d'oeuvre d'une durée maximale de deux (2) heures, ainsi que la prise en charge des éventuels frais de remplacement de matériel électrique pour un montant maximum de trente cinq (35) euros hors taxes, sont compris dans l'objet des présentes.

La prestation dépannage n'est pas une activité d'assistance telle que prévue au Code des assurances.

Le bénéfice de la prestation dépannage est incessible.

### ARTICLE 3 : DUREE DU CONTRAT

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

### ARTICLE 4 : DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un droit de rétractation lorsque le contrat est conclu à distance, par téléphone notamment.

Le Client 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.

### ARTICLE 5 : PRIX

Le prix mensuel est indiqué sur les supports de vente fournie par SYNELVA COLLECTIVITES au Client lors de sa souscription, à l'exclusion de tout frais de souscription ou de résiliation.

Une telle information pourra également être obtenue par téléphone au 02-37-91-80-00 ou en se rendant à l'accueil, 12 rue du Président Kennedy à LUCE (28110).

### ARTICLE 6 : FACTURATION

La facturation de la prestation dépannage sera effectuée en même temps que la fourniture d'électricité.

En cas de souscription ou de résiliation de la prestation dépannage en cours de mois, la facturation est effectuée au prorata temporis.

## ARTICLE 7 : CONDITIONS ET MODALITES DE PAIEMENT

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 dans le délai prévu aux présentes, SYNELVA COLLECTIVITES est en droit de réclamer des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance à compter d'une mise en demeure restée infructueuse pendant plus de dix (10) jours, avec un minimum de 15 euros.

Les factures sont par ailleurs majorées de plein droit des frais de relance.

## 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 Electricien** 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 Electricien.

La qualification de Panne relève de la seule compétence de SYNELVA COLLECTIVITES.

L'intervention de l'Electricien intervient dans les deux heures suivant la fin de l'intervention téléphonique.

En cas de non-respect par SYNELVA COLLECTIVITES de ce délai, le Client pourra exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire équivalente à une année de souscription à la prestation dépannage, 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, évènement extérieur exceptionnel entraînant un nombre exceptionnel d'appels...) tel que défini par la jurisprudence française, ayant empêché l'intervention téléphonique ou celle d'un Electricien, SYNELVA COLLECTIVITES ne saurait être tenue pour responsable.

L'intervention d'un Electricien 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...rendent l'Intervention impossible.

En cas de non-intervention de l'Electricien, 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'ELECTRICIEN

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.

S'il 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.

S'il le juge nécessaire, l'Électricien remplace le matériel défectueux jusqu'à concurrence du montant fixé à l'article 2. Tout dépassement de ce montant sera facturé au Client.

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 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.

A l'issue de l'Intervention, l'Électricien facture au Client les éventuels suppléments qui ne sont pas compris dans le prix prévu à l'article 5. Le Client s'acquitte de la facture auprès de l'Électricien.

## ARTICLE 10 : RESPONSABILITE DE SYNELVA COLLECTIVITES

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

La responsabilité de SYNELVA COLLECTIVITES ne peut être engagée dans le cadre de l'exécution de la prestation dépannage que pour les seuls dommages directs, personnels et certains subis par le Client à l'exclusion des dommages immatériels.

## ARTICLE 11 : RESILIATION

Le Client peut résilier son contrat de prestation dépannage à tout moment à l'issue de la durée d'un an prévue à l'article 3 des présentes, ainsi que dans le cas prévu à l'article 1.

SYNELVA COLLECTIVITES peut également résilier le contrat de prestation dépannage en cas de :

- non-respect par le Client de ses obligations,
- décision administrative ou juridictionnelle imposant à SYNELVA COLLECTIVITES l'arrêt de la prestation dépannage,
- 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 d'un disjoncteur) et les fuites de courant (absence d'un disjoncteur différentiel ou interrupteur différentiel).

## ARTICLE 12 : ACCES AUX INFORMATIONS

Les informations concernant le Client et contenues dans les fichiers informatiques de SYNELVA COLLECTIVITES ne peuvent être transmis qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître, ainsi qu'aux Electriciens pour la bonne exécution des présentes. Le Client peut en demander communication et la rectification en adressant une demande écrite à SYNELVA COLLECTIVITES, 12 rue du Président Kennedy à LUCE (28110) conformément à la loi 78-17 du 06 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.