

## PREAMBULE

Le présent document, ci-après « l'Information client », est destiné à assurer l'information précontractuelle du client dans le cadre d'une offre de fourniture d'électricité proposée par SYNELVA COLLECTIVITES, conformément aux dispositions de l'article L.121-87 du Code de la Consommation.

## I- IDENTITE ET COORDONNEES DU FOURNISSEUR

SYNELVA COLLECTIVITES - Identifiant SIREN : 823 626 486  
Adresse postale : 12 rue du Président Kennedy - 28110 LUCE  
Adresse courriel : [clientele@synelva.fr](mailto:clientele@synelva.fr)  
Accueil téléphonique : 02 37 91 80 00 - du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

## II- PRODUITS ET SERVICES PROPOSES

L'offre Tarif Bleu s'applique aux clients bénéficiant du tarif réglementé de vente pour leur site de consommation alimenté en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. L'offre inclut la fourniture d'électricité ainsi que la prestation de services d'acheminement de l'électricité. L'offre peut à la demande du client être complétée par les prestations suivantes : le dépannage de l'installation intérieure, la mensualisation ...

## III- PRIX DES PRODUITS ET DES SERVICES PROPOSES

Les prix du tarif bleu sont joints à ce document et sont également disponibles sur le site Internet de SYNELVA COLLECTIVITES.

## IV- CONDITIONS D'EVOLUTION DES PRIX

L'énergie électrique est facturée conformément aux tarifs fixés par la réglementation en vigueur. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer suite à l'adoption d'une décision des ministres chargés de l'économie et de l'énergie sur avis de la CRE conformément à l'article 4 III de la loi 200-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité.

## V- DUREE DU CONTRAT ET RENOUVELLEMENT

A l'exception des contrats temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an et renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction jusqu'à sa résiliation par l'une des parties selon les modalités suivantes :

- si l'espace de livraison est repris par une autre personne, le titulaire nous transmet un relevé contradictoire téléchargeable sur [www.synelva.fr](http://www.synelva.fr) ou disponible sur simple demande à notre accueil. Ce document doit être signé des deux Parties et doit comprendre : sa nouvelle adresse, les nom et prénom, n° de téléphone, la signature du nouvel occupant, les relevés du compteur et la date du changement.
- si l'espace de livraison n'est pas repris, le titulaire contacte SYNELVA COLLECTIVITES 15 jours avant son départ pour prendre rendez-vous et faire intervenir un agent afin de procéder à la mise hors tension.

Le délai prévisionnel de fourniture de l'électricité est, au maximum, de dix (10) jours ouvrés.

## VI- DROIT DE RETRACTATION

Le client bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.121-20 et L.121-25 du code de la consommation, soit notamment lorsque le client accepte une offre faite par téléphone.

## VII- FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

Les factures sont établies sur relevé de compteur ou sur estimation. Le relevé du compteur s'effectuant deux fois par an, une à deux factures sont établies sur un relevé réel. Les autres factures sont établies sur des index estimés.

Les factures sur index estimés sont exigibles dans les mêmes conditions que la facture consécutive à la relève.

Toute facture doit être payée au plus tard 14 jours après date d'émission. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Le client dispose des modes de paiement suivants : prélèvement automatique à réception de facture, mensualisation par prélèvement automatique, chèque, virement, carte bleue (par téléphone ou sur notre agence en ligne et en espèces (auprès de notre agence).

## VIII- MOYENS D'ACCEDER AUX INFORMATIONS RELATIVES A L'ACCES ET A L'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION

Les informations relatives à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, notamment la liste des prestations techniques, jointe à ce document, peut être consultée sur le site Internet du gestionnaire de réseau de distribution.

## IX- INTERRUPTION VOLONTAIRE DE LA FOURNITURE D'ENERGIE

SYNELVA COLLECTIVITES peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité 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 à la date de la signature du présent contrat, danger grave et immédiat porté à la connaissance de SYNELVA COLLECTIVITES, modification, dégradation, ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par SYNELVA COLLECTIVITES, 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, par mesure de sécurité, lorsque les installations du client sont reconnues défectueuses ou que celui-ci s'oppose à leur vérification, non-paiement des factures, usage illicite ou frauduleux de l'énergie. Dans ce cas, SYNELVA COLLECTIVITES peut déposer une plainte pour fraude et est en droit de réclamer : le prix de la consommation frauduleuse, le cas échéant, le montant de la prime fixe correspondante, les frais de déplacement d'un agent assermenté pour le constat de la fraude ainsi que les frais réels de remise en état des installations et/ou appareils de mesure endommagés et tous les autres frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée.

## X- MODES DE REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Pour toute réclamation, le client pourra s'adresser par écrit au Service Clientèle de SYNELVA COLLECTIVITES, 12 rue du Président Kennedy - 28110 LUCE. Le client peut saisir le Médiateur National de l'énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie. [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

## XI- DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE

- Le chèque énergie

Le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourra bénéficier d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le chèque énergie est attribué au Client chaque année sous conditions de ressources. Le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'Etat pour le chèque énergie : 0 805 204 805. [www.chequenenergie.gouv.fr](http://www.chequenenergie.gouv.fr)

- Fonds Solidarité Logement (FSL)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz, il peut déposer, auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures.