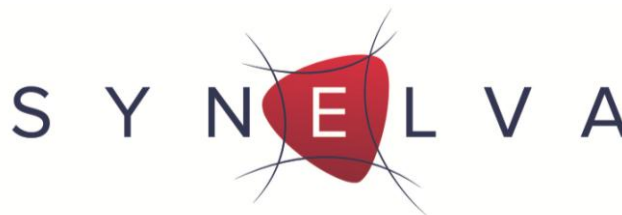


# Conditions Générales de Vente de l'Électricité

Les présentes conditions sont applicables à l'offre produit « tarif bleu »  
et uniquement pour le tarif réglementé de vente  
(Mise à jour du 1<sup>er</sup> septembre 2019)

## **SOMMAIRE :**

- 1 Champ d'application**
- 2 Définitions**
- 3 Caractéristiques du contrat de vente**
  - 3.1 - Souscription du contrat
  - 3.2 - Titulaire du contrat
  - 3.3 - Nature et durée du contrat
  - 3.4 - Résiliation du contrat
  - 3.5 - Droit de rétractation
- 4 Caractéristiques des tarifs**
  - 4.1 - Choix et structure des tarifs
  - 4.2 - Adéquation tarifaire
  - 4.3 - Chèque énergie
  - 4.4 - Mise en extinction/suppression de tarif
- 5 Fourniture et Caractéristiques de l'Énergie**
  - 5.1 - Continuité de fourniture
  - 5.2 - Interruption ou refus de fourniture de la part de SYNELVA COLLECTIVITES
- 6 Conditions d'usage de l'électricité**
- 7 Matériel de Livraison et de mesure de l'énergie**
  - 7.1 - Description des installations
  - 7.2 - Propriété des appareils de mesure et de contrôle
  - 7.3 - Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle
  - 7.4 - Dysfonctionnement des appareils
  - 7.5 - Accès aux installations pour le relevé du compteur
- 8 Facturation de l'énergie et des prestations annexes**
  - 8.1 - Etablissement des factures
  - 8.2 - Changement de prix
  - 8.3 - Contestation de facturation
  - 8.4 - Prestations annexes
- 9 Paiement des factures**
  - 9.1 - Modes de paiement
  - 9.2 - Conditions de paiement
  - 9.3 - Responsabilité du paiement
  - 9.4 - Retard de paiement et frais d'impayés
  - 9.5 - Non paiement des factures
  - 9.6 - Remboursement des factures
  - 9.7 - Taxes et TVA
- 10 Traitement des réclamations**
- 11 Droits d'accès aux fichiers informatisés**
- 12 Evolution des Conditions générales de vente**



## **1 CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients résidentiels et non résidentiels pour leur lieu de consommation alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Elles sont délivrées à la souscription du contrat et sont tenues à disposition de toute personne qui en fait la demande par courrier ainsi que sur notre site internet [www.synelva.fr](http://www.synelva.fr).

Les présentes conditions générales de vente sont établies conformément à la réglementation en vigueur.

## **2 DEFINITIONS**

- *Espace de livraison* : adresse physique d'un point de service desservi en électricité.
- *Primes fixes* : l'abonnement, son montant dépend de la puissance souscrite et de l'option choisie.
- *Facturation au prorata* : en proportion des kWh consommés ou estimés.
- *Appareils de mesure et de contrôle* : terme désignant principalement le compteur.
- *Fonds de Solidarité pour le Logement* : *fonds géré par le Conseil Général permettant d'obtenir sous conditions de ressources une aide pour le règlement des factures d'énergie.*
- *Tarif réglementé de vente* : (ou tarif bleu) tarif dont les barèmes sont fixés par décret et ne pouvant être délivré que par les fournisseurs dits historiques
- *CSPE* : contribution aux charges du service public d'électricité : taxe reversée à la caisse des dépôts et consignations.
- *CTA* : contribution tarifaire d'acheminement : Taxe fixée par arrêté ministériel.
- *CONSUEL* : certificat de conformité des installations électriques.

## **3 CARACTERISTIQUES DU CONTRAT DE VENTE**

### **3.1 Souscription du contrat**

Le contrat prend effet le jour de la mise en service de l'installation. Le client choisit son tarif (option tarifaire et puissance) en fonction de ses besoins parmi les tarifs proposés par SYNELVA COLLECTIVITES. Si le logement bénéficie de l'énergie immédiate le contrat prend effet à la date de la vente ou de l'état des lieux d'entrée.

Le client qui demande un contrat de fourniture d'électricité, ou l'intervention de SYNELVA COLLECTIVITES sur un branchement, est réputé avoir effectué les démarches prévues par les textes réglementaires.

La première mise sous tension d'installations électriques neuves ou ayant fait l'objet d'une rénovation totale ou partielle, ainsi que la mise en service d'un nouvel espace de livraison dans une construction existante, ne pourront avoir lieu qu'après remise à SYNELVA COLLECTIVITES de l'attestation de conformité des installations à la réglementation en vigueur délivrée par l'organisme compétent (CONSUEL).

### **3.2 Titulaire du contrat**

Les informations communiquées par le client, à la prise d'effet du contrat, sont reprises sur la « facture de souscription » ainsi que dans les conditions particulières du contrat et emportent désignation du titulaire du contrat, responsable des consommations et du paiement des factures, y compris dans les cas où il est désigné un payeur différent du titulaire.

En cas de pluralité de titulaires, les co-titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis de SYNELVA COLLECTIVITES pour l'ensemble des montants dus au titre du présent contrat.

### **3.3 Durée et nature du contrat**

À 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.

Le contrat n'est valable que pour l'espace de livraison considéré et l'énergie fournie à ce titre ne doit pas être cédée à un tiers même gratuitement.

### **3.4 Résiliation du contrat**

Le titulaire du contrat – *désigné sur la facture au nom et adresse du lieu de consommation* – est responsable des consommations enregistrées, des abonnements souscrits et de leur paiement jusqu'à la résiliation du contrat.

Le client peut résilier son contrat à tout moment au-delà de la date anniversaire du contrat.

Par exception, le client peut résilier le contrat pendant la première année en cas de changement de fournisseur, de déménagement, de décès du titulaire.

Pour procéder à la résiliation de son contrat, le client a 2 possibilités :

- 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.

Il est noté que la résiliation ne pourra être rétroactive en cas de transmission tardive des éléments.

### **3.5 Droit de rétractation**

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.

Le client dispose d'un délai de 7 jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre. Si ce délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client exercera son droit de rétractation par l'envoi d'un courrier adressé en recommandé avec accusé de réception au « Service Clientèle » de SYNELVA COLLECTIVITES sise 12 rue du Président Kennedy - 28110 LUCE.

Le client et SYNELVA COLLECTIVITES conviennent que si le client consomme immédiatement l'énergie sur le lieu de consommation, par exemple dans l'hypothèse d'un emménagement, le délai de rétractation prévu à l'article L.121-20 du code de la consommation ne s'applique pas.

## **4 CARACTERISTIQUES DES TARIFS**

### **4.1 Choix et structure des tarifs**

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par SYNELVA COLLECTIVITES et fixés conformément à la réglementation en vigueur.

Ils sont susceptibles d'évoluer conformément aux décisions prises par décret après avis de la CRE et publiées au Journal Officiel.

Chaque tarif comporte :

- un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition et de l'option tarifaire retenue par le client.
- un prix de kWh consommé : celui-ci dépend de la puissance et de l'option tarifaire retenue.

SYNELVA COLLECTIVITES met à disposition des clients les barèmes de prix ainsi que les plages horaires des périodes tarifaires dans son agence, sur le site [www.synelva.fr](http://www.synelva.fr) et les communique à toute personne qui en fait la demande par courrier, courriel ou par téléphone.

### **4.2 Conseil tarifaire**

Sur la base des éléments d'informations recueillis auprès du client sur ses besoins, SYNELVA COLLECTIVITES conseille sur le tarif à souscrire pour son espace de livraison au moment de la souscription de son contrat.

Il appartient au client de contacter SYNELVA COLLECTIVITES pour s'assurer de l'adéquation de son tarif en cas d'évolution de ses besoins.

Le titulaire du contrat peut modifier son option tarifaire après sa date anniversaire.

Le titulaire du contrat peut demander à tout moment une augmentation ou une diminution de la puissance sous réserve de la faisabilité technique. Cette intervention fera l'objet d'une facturation selon le barème en vigueur. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an.

### **4.3 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.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr)

### **4.4 Mise en extinction/Suppression de tarif**

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé conformément à la réglementation en vigueur. L'application d'un tarif en extinction ne pourra être demandée pour un nouveau contrat.

Toute modification du contrat en cours entraîne la suppression du tarif en extinction (EJP pour les particuliers et professionnels, Tempo pour les professionnels).

Quand un tarif est supprimé, SYNELVA COLLECTIVITES informe le client dans un délai de 3 mois après la date d'effet de la suppression. Le client se verra appliquer le tarif correspondant sauf avis contraire de sa part.

## **5 FOURNITURE ET QUALITE DE L'ENERGIE**

### **5.1 Continuité de fourniture**

L'énergie électrique est mise à la disposition du client dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur.

Toutefois, SYNELVA COLLECTIVITES a la faculté d'interrompre le service pour l'exploitation, l'entretien et les réparations du matériel et du réseau de distribution. Les dates et heures de ces interruptions sont portées dans toute la mesure du possible à la connaissance des clients par avis collectif (dans la presse et / ou par affichage en mairie).

Conformément à la réglementation, pour toute coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau de distribution, il sera fait application d'un abattement égal à 2 % du montant annuel de la part de la prime fixe relative à l'utilisation des réseaux publics, par période entière de six heures, dans la limite par événement et par année civile, du montant annuel dû pour cette utilisation.

## **7 MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE**

### **7.1 Description des installations**

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client, et servent à la facturation de l'énergie. Ils sont plombés par SYNELVA COLLECTIVITES. Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement pour l'électricité et le compteur pour l'enregistrement des consommations.

Les colonnes collectives des immeubles doivent être disposées pour être à même de desservir l'immeuble tout entier et conforme aux dispositions de la norme NF C 14-100.

Elles sont établies et entretenues aux frais du propriétaire, avec qui le client doit s'entendre préalablement.

### **7.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle**

Les appareils de mesure et de contrôle appartiennent à SYNELVA COLLECTIVITES. Celle-ci doit pouvoir y accéder sur simple demande et a minima une (1) fois par an.

### **7.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle**

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par SYNELVA COLLECTIVITES.

A cette fin, les agents de SYNELVA COLLECTIVITES doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité.

Les frais de réparations ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de SYNELVA COLLECTIVITES (sauf détérioration imputable au client).

SYNELVA COLLECTIVITES pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par SYNELVA COLLECTIVITES, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de SYNELVA COLLECTIVITES si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

### **7.4 Dysfonctionnement des appareils**

En cas de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la consommation d'électricité sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Il s'engage à signaler sans délai à SYNELVA COLLECTIVITES toute anomalie touchant à ces appareils.

### **7.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur**

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur par SYNELVA COLLECTIVITES au moins une fois par an.

Dans le cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client et qu'il est absent lors du passage de l'agent, le client a la possibilité de communiquer, dans un délai de 5 jours, ses relevés réels à SYNELVA COLLECTIVITES, soit au moyen d'une carte T déposée par les agents de SYNELVA COLLECTIVITES, soit par téléphone soit par courriel.

Si un cas de force majeure, ou assimilé à une force majeure, tel que : incendie, inondations, orages, fait d'un tiers (perturbations générées par le tiers, dommages aux réseaux à l'occasion de travaux...), perturbations sur le réseau amont, indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production, ou toutes autres causes fortuites, ou une contrainte insurmontable liée à des phénomènes atmosphériques ou des limites techniques existantes au moment de l'incident, imposaient inévitablement l'interruption de la fourniture, SYNELVA COLLECTIVITES n'en serait pas tenue pour responsable.

Dans tous les cas, 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.

En particulier, les malades à haut risque vital doivent s'adresser à la DDASS pour pouvoir bénéficier des mesures spécifiques les concernant.

### **5.2 Interruption ou refus de fourniture de la part de SYNELVA COLLECTIVITES**

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, calculé par référence à la consommation moyenne journalière constatée sur une période de fonctionnement normal de l'installation, 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.

## **6 CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE**

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

Elle est placée sous la responsabilité du client et doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde de ladite installation, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, SYNELVA COLLECTIVITES n'encourt de responsabilité due à des défauts d'installations qui ne seraient pas directement de son fait.

Le client reste responsable du matériel installé pour ses besoins et appartenant à SYNELVA COLLECTIVITES, ainsi que de toutes perturbations causées par son installation à l'exploitation du réseau.

Il est formellement interdit au client d'apporter une quelconque modification au branchement avant les bornes aval du disjoncteur, et notamment de porter atteinte aux scellés posés par SYNELVA COLLECTIVITES sur les appareils. Toute infraction peut donner lieu à des poursuites pénales, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.

Si le compteur n'a pu être relevé au cours des douze derniers mois du fait du client, SYNELVA COLLECTIVITES pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant, conformément à l'article 7 du décret n°2001-365 du 26 avril 2001.

Si le rendez-vous n'est pas honoré du fait du client, SYNELVA COLLECTIVITES peut, sous réserve du respect d'un préavis de dix jours ouvrés à compter de la réception par le client d'une lettre recommandée avec avis de réception valant mise en demeure, suspendre la fourniture d'énergie sans préjudice des dommages et intérêts auxquels SYNELVA COLLECTIVITES pourrait prétendre.

## **8 FACTURATION ENERGIE ET PRESTATIONS ANNEXES**

### **8.1 Etablissement des factures**

La période de facturation est de deux ou trois mois. Le client peut demander à bénéficier d'une mensualisation des paiements sur la base d'une facturation annuelle. Les factures sont établies sur relevé de compteur ou sur estimation. Le relevé du compteur s'effectuant 2 fois par an, seules 1 à 2 factures sont établies sur un relevé réel, selon le rythme de facturation choisi. Les autres factures sont établies sur des index estimés, à partir de l'historique du client ou à défaut par analogie avec la consommation des clients présentant des caractéristiques similaires. Les factures sur index estimés sont exigibles dans les mêmes conditions que les factures consécutives à la relève.

Chaque facture d'énergie peut comporter :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes (conformément aux cahiers des prestations),
- le montant des taxes correspondant à la législation en vigueur,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- des informations sur les dates prévisionnelles du prochain relevé et de la prochaine facture.

En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction de la dernière facture.

### **8.2 Changement de prix**

Les modifications de prix sont applicables au cours du contrat et font l'objet d'une information générale.

En cas de modification des prix entre deux facturations, la consommation entre deux relèves est alors répartie et facturée au prorata de chaque période écoulée entre l'ancien et le nouveau prix.

### **8.3 Contestation de facturation**

Les parties disposent d'une durée maximale de 2 ans pour contester rétroactivement les factures, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

### **8.4 Prestations annexes**

Les prestations annexes relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour coupure et rétablissement suite à impayés ...) sont facturées conformément au barème en vigueur disponible auprès de l'agence ou sur notre site [www.synelva.fr](http://www.synelva.fr).

## **9 PAIEMENT DES FACTURES**

### **9.1 Mode de paiement**

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

### **9.2 Conditions de paiement**

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

### **9.3 Responsabilité du paiement**

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du contrat reste responsable du paiement des factures. Le co-titulaire est également responsable.

### **9.4 Retard de paiement et Frais d'impayés**

A défaut de paiement intégral dans le délai de 14 jours, les factures seront majorées de plein droit de frais de relance et, le cas échéant, de coupure, selon le barème en vigueur.

Conformément au décret n°2012-1115 du 02/10/2012, les clients professionnels se verront appliquer un frais forfaitaire de 40 € pour défaut de paiement. Des frais d'impayés seront facturés au client, pour les chèques et les prélèvements non honorés.

### **9.5 Non paiement des factures**

En cas de non-paiement après la date limite d'exigibilité ou du non-respect des échéances convenues dans le cadre d'une convention particulière, SYNELVA COLLECTIVITES aura le droit d'interrompre la fourniture d'électricité, après un rappel valant mise en demeure.

Tout déplacement d'un agent suivi ou non d'une interruption de fourniture, sera facturé au client selon les barèmes en vigueur.

### **9.6 Remboursement des factures**

SYNELVA COLLECTIVITES s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu dans le respect des conditions définies dans l'article 114 de l'arrêté 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité.

### **9.7 Taxes et TVA**

SYNELVA COLLECTIVITES applique les taxes et contributions conformément à la législation en vigueur :

- la TVA : s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations, à la CTA, à la CSPE et aux autres taxes locales,
  - les taxes locales : s'appliquent sur la quantité d'énergie consommée,
  - la CSPE : s'applique à la quantité d'énergie consommée,
  - la CTA : s'applique aux primes fixes d'acheminement.
- Les assiettes et taux appliqués sont précisés sur chaque facture.

## **10 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET LITIGES**

Pour toute réclamation, le client pourra s'adresser par écrit au Service Clientèle de SYNELVA COLLECTIVITES, sise 12 rue du Président Kennedy - 28110 LUCE

Le client peut saisir le Médiateur de l'Energie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Energie. [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

## **11 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

SYNELVA s'engage à ce que la collecte et le traitement des données de ses clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique et Libertés ».

Le Client est informé que SYNELVA collecte des données telles que :

- des données d'identification (nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant, KBis...),
- des données relatives à la vie personnelle et familiale (numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation maritale...),
- des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (données de connexion, relevés des compteurs, enregistrement des appels au service d'assistance ou d'urgence...)

- des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues ou de connexion aux services en ligne.

SYNELVA utilise ces informations pour permettre au fournisseur de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services.

Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à SYNELVA.

SYNELVA est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, à lui proposer des enquêtes de satisfaction ou à lui proposer de participer à des événements (salons, concerts...) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime de SYNELVA ou de tiers partenaires de SYNELVA.

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de SYNELVA (transmission d'informations dans le cadre de réquisitions judiciaires, gestion des certificats d'économie d'énergie, etc.) conformément à l'article 6 §1c) RGPD).

Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client ou certaines opérations commerciales réalisées sur la base de son consentement au titre de l'article 6 §1 a) RGPD), (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques...). Il peut retirer son consentement à tout moment en contactant SYNELVA à l'adresse indiquée ci-dessous.

Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus. Ainsi, dans un but de prospection commerciales, les données personnelles collectées sont conservées pendant un délai de 3ans suivant le dernier contact émanant du client /la fin de la relation commerciales. A toutes autres fins, les données personnelles collectées sont conservées dans la limite des délais prévus par la réglementation en vigueur.

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants de SYNELVA chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes afin de permettre la distribution d'énergie sur la base du Contrat, de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime de SYNELVA ou pour assurer la sécurité du réseau conformément aux dispositions du code de l'énergie (article L. 322-9 notamment).

Ces sous-traitants et partenaires sont situés dans l'Union Européenne. Ils sont soumis aux mêmes obligations que SYNELVA concernant le traitement des données à caractère personnel.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de SYNELVA par l'un des moyens suivants :

- en adressant un courrier à SYNELVA, 12 rue du Président Kennedy, 28110 LUCE,
- en envoyant un mail à l'adresse suivante : [dpo@synelva.fr](mailto:dpo@synelva.fr)

Pour plus d'informations sur la façon dont SYNELVA protège les données de ses clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet de SYNELVA, [www.synelva.fr](http://www.synelva.fr).

## **12 DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE (info à préciser car on collecte le tél des clients)**

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 « Bloctel » via le lien <https://conso.bloctel.fr/>, en application de l'article L.223-1 du code de la consommation.

## **13 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.

## **14 MODIFICATION ET APPLICATION DES CONDITIONS**

SYNELVA COLLECTIVITES peut modifier les présentes conditions générales de vente. Ces modifications sont alors applicables au contrat en cours et se substituent aux présentes.

Conformément à l'article L. 121-90 du Code de la consommation, toute modification par le fournisseur des conditions contractuelles sera communiquée au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Cette disposition n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.