

Conditions générales de l'offre Kuro

Les présentes conditions générales de vente sont établies conformément au contrat de concession de distribution d'électricité de la commune de résidence du Client. Ce contrat est à la disposition du Client sur demande en agence ou en écrivant à clientele@enercal.nc.

1 LE BRANCHEMENT

Le branchement est l'équipement technique qui relie le réseau public de distribution d'électricité et l'installation électrique du Client. Il assure le comptage de l'énergie ainsi que la protection des personnes et des biens.

1.1 Limites techniques et positionnement du branchement

Le branchement inclut l'ensemble des matériels compris entre :

- 1- Le point de raccordement au réseau public, généralement implanté sur le domaine public. Si le réseau doit exceptionnellement traverser une propriété privée pour atteindre l'installation électrique du Client, une convention de passage conclue avec le propriétaire du domaine privé traversé est préalablement nécessaire.
- 2- Les bornes de sortie du disjoncteur de branchement, constituant la limite entre le réseau public de distribution et l'installation électrique du Client. A partir de ces bornes, commence l'installation électrique du Client, implantée exclusivement sur son domaine privé et sous sa responsabilité.

Le branchement se situe par défaut en limite de propriété. Il doit demeurer accessible en permanence et sans restriction aux agents d'Enercal depuis le domaine public. Lors du raccordement, il appartient au Client de s'assurer que l'implantation du branchement respecte les limites de sa propriété, Enercal ne pouvant être tenue responsable des éventuels empiètements sur des parcelles voisines.

1.2 Financement et propriété du branchement

Le branchement initial ne peut être accordé qu'au titulaire des droits sur le bien raccordé. Son financement est à la charge de ce dernier et doit être réglé par avance, directement ou par toute personne agissant pour son compte. Il peut, selon les communes concernées, donner lieu au paiement d'un droit d'accès intégralement reversé aux communes. Dès sa réception par Enercal, le branchement est intégralement intégré au périmètre de la concession et devient la propriété du concédant (commune ou syndicat de communes).

1.3 Renouvellement, entretien et dépannage du branchement

Les opérations de renouvellement, d'entretien ou de dépannage courants du branchement sont à la charge d'Enercal. En revanche, toute intervention rendue nécessaire par des actes de vandalisme, un accident, ou une utilisation non conforme de l'installation est supportée par la ou les personnes responsables des faits à l'origine du dommage.

1.4 Appareils de mesure et comptage, relève

Le dispositif de comptage est fourni, posé, entretenu, vérifié et renouvelé par Enercal. Il appartient au domaine concédé.

Le Client a l'obligation de permettre à Enercal d'accéder à tout moment, sans condition et en sécurité à ce dispositif. Dans les cas où l'accès au dispositif de comptage nécessite la présence du Client, ce dernier est informé au préalable de la date d'intervention pour en permettre l'accès.

Enercal peut procéder à la modification, au déplacement ou au remplacement du dispositif de comptage ainsi que de ses éléments annexes en fonction des contraintes techniques, des évolutions technologiques, d'obligations législatives, réglementaires ou imposées par l'autorité concédante. Le Client peut demander à tout moment la vérification de son appareil de mesure. Les frais engagés par cette vérification sont à la charge d'Enercal si le dispositif de comptage n'est pas reconnu conforme à la réglementation en vigueur, et à la charge du Client dans le cas contraire.

2 CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE

2.1 Conditions initiales d'accès à l'énergie

La fourniture d'énergie ne peut être accordée seulement si les conditions suivantes sont réalisées :

- 1- Le branchement a été réalisé ;
- 2- Les présentes conditions générales de vente signées par le Client ont été transmises à Enercal ;
- 3- Un certificat de conformité électrique émanant du COTSUEL a été transmis par le Client à Enercal (*uniquement en cas de* contrat de livraison non provisoire pour une installation électrique intérieure de construction nouvelle soumise à permis de construire ou pour une remise en service consécutive à une rénovation totale ou partielle de l'installation intérieure du Client).

2.2 Durée du contrat

Sauf dérogation accordée par Enercal, le contrat de fourniture est souscrit pour une durée minimale de six (6) mois et renouvelé par tacite reconduction.

2.3 Résiliation du contrat

Résiliation par le Client : en cas de non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par Enercal, le Client peut résilier le contrat sans pénalité. Le client peut également résilier sans pénalité et à tout moment dans les cas suivants :

- dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de mise en service du compteur prépaiement ;
- au-delà de six (6) mois suivant la date de mise en service du compteur prépaiement, soit à partir du premier (1^{er}) jour du septième (7^{ème}) mois d'exécution du présent Contrat.

En dehors de ces conditions, des frais pour résiliation et/ou changement de compteur seront facturés au Client.

Il est tenu préalablement de notifier à Enercal sa décision de résilier le contrat, soit :

- en personne en agence ;
- sur son espace client depuis l'agence en ligne ;
- par courrier avec accusé de réception adressé à :
« Enercal - Service Clientèle, 87 avenue du Général De Gaulle, BP C1, 98848 Nouméa CEDEX » ;
- par courriel à l'adresse clientele@enercal.nc.

Il demeure toutefois responsable des prestations réalisées pour son compte jusqu'à la date de résiliation et le cas échéant, des pénalités dues au titre des articles 2.7 et 2.10.

La résiliation prend effet à la date demandée par le Client, laquelle ne peut être antérieure à la date de notification.

Résiliation par Enercal : Enercal peut résilier le contrat en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations prévues au 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 : à la date effective de la fin de son contrat, le Client assumera les conséquences de l'interruption de sa fourniture et ne pourra en aucun cas engager la responsabilité d'Enercal pour toute conséquence dommageable résultant de cette interruption.

2.4 Tarifs de fourniture d'énergie

Les tarifs de l'énergie (tarifs réglementés) sont fixés trimestriellement par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Ils sont disponibles sur le site, dans les agences d'Enercal. et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande.

Les taxes et redevances sont déterminées par la réglementation ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le tarif de l'électricité de l'offre Kuro est dit « monôme » : il comporte une seule part variable (englobant l'énergie, la prime fixe, la redevance comptage et les taxes associées) proportionnelle à la consommation d'électricité du Client.

2.5 Le compteur à prépaiement

Le compteur est muni d'un clavier et d'un écran d'affichage permettant de saisir un code, équivalent à une quantité d'énergie à consommer.

Le compteur permet de mesurer la consommation d'électricité du Client et affiche le crédit d'énergie restant à consommer.

2.6 Recharges

Le Client peut recharger son compteur :

- Par un ticket acheté auprès d'un agence Enercal ou par téléphone auprès du Service Clientèle Enercal :
Le Client entre sur le compteur le code de rechargement indiqué sur le ticket.
- Par un ticket acheté sur une borne de services Enercal :
Le Client saisit sur le compteur le code de rechargement indiqué sur le ticket.
- Par une carte prépayée Kuro achetée auprès d'un revendeur agréé Enercal :
Le Client envoie un sms avec le code de la carte et son numéro de compteur. Il obtient son code de rechargement par SMS à saisir sur son compteur.

Le code de rechargement est composé de 20 caractères.

La saisie du code sur le clavier du compteur permet de créditer la quantité d'énergie achetée.

2.7 Facturation

En cas de défaillance du dispositif de comptage entraînant une fourniture d'électricité non décomptée, ou de constat de fraude, la consommation d'électricité sur la période concernée sera estimée.

Cette estimation sera calculée en appliquant une consommation de référence à la période comprise entre la date du dernier achat de ticket de rechargement antérieur à l'incident et la date de remise en service du compteur dans des conditions normales de fonctionnement.

2.8 Puissance souscrite

La puissance souscrite est égale à 3,3 kVA.

2.9 Tension et fréquence du courant distribué

Enercal s'engage, selon les clauses du contrat de concession de distribution publique d'énergie électrique, à distribuer un courant alternatif :

- de fréquence 50 Hz \pm 2 % pendant 95 % du temps d'une semaine, \pm 15 % pendant 100 % du temps et,
- de tension 230 V monophasée.

2.10 Obligations et responsabilité du Client

Branchement : le Client est tenu de prendre toutes mesures utiles afin de préserver le branchement de toute dégradation, notamment par l'élagage de la végétation implantée sur sa propriété lorsque celle-ci, en raison de sa proximité ou de son développement, est susceptible d'endommager le branchement, d'en entraver l'accès ou d'en compromettre le bon fonctionnement, mais également par le maintien en état de propreté des abords du coffret de comptage et la garantie aux agents d'Enercal d'un accès permanent, inconditionnel et sécurisé à l'installation. Il incombe au Client d'informer sans délai Enercal de toute anomalie affectant le branchement, en particulier si cela est susceptible de porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens.

Il lui est strictement interdit de modifier l'emplacement du branchement ainsi que d'altérer, démonter ou modifier l'un quelconque de ses éléments, y compris les dispositifs de comptage et leurs scellés.

Installation électrique du Client : l'installation électrique est placée sous la responsabilité exclusive du Client. Elle doit être réalisée et maintenue en conformité avec les normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, afin d'assurer la protection des personnes et des biens. Le Client est tenu de mettre en œuvre, conformément à la norme UTE C 15-100 en vigueur en Nouvelle-Calédonie, l'ensemble des dispositifs de sécurité nécessaires afin de se prémunir contre les effets des interruptions d'alimentation électrique, et notamment contre les risques liés à la disparition, au rétablissement ou aux variations de la tension, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens ou l'intégrité de ses installations et équipements.

Revente illicite d'énergie : l'énergie fournie par Enercal au titre du contrat ne peut en aucun cas être revendue à un tiers. Toute revente illicite constatée entraînera l'application d'une pénalité d'un montant équivalent à deux années de prime fixe applicable au Client contrevenant.

Responsabilité vis-à-vis d'Enercal : Le Client est responsable en cas de non-respect de ses obligations contractuelles et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution. Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enercal.

2.11 Conditions générales de service

Sous réserves des situations mentionnées ci-après, Enercal est tenu de maintenir en permanence la fourniture et la qualité de l'énergie.

La fourniture peut être interrompue dans les cas suivants :

- Le crédit du compteur à prépaiement devient nul,
- Manquement du Client à ses obligations contractuelles, notamment celles prévues à l'article 2.10,
- Entretien programmé,
- Interruption accidentelle (cas de force majeure, dégradations dues à des tiers, phénomènes atmosphériques exceptionnels, ...).

2.12 Force majeure

La Force majeure est un événement qui échappe au contrôle de chaque Partie et qui ne résulte pas de sa faute, de la carence ou de la négligence de chacune d'entre elles et des personnes ou entités sous leur contrôle, qu'il n'est pas possible de prévenir ou d'éviter en exerçant une diligence raisonnable et qui rend l'exécution du Contrat ou de tout ou partie des Prestations impossible.

Enercal ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution temporaire de ses obligations contractuelles dans la mesure où cette inexécution est causée par un cas de force majeure.

Pour autant qu'elle le peut, Enercal s'efforcera de mettre fin aussi rapidement que possible à ce cas de force majeure afin que les obligations contractuelles affectées par le cas de force majeure puissent être à nouveau remplies dans les délais les plus courts.

2.13 Déclaration de sinistre

En cas de sinistre, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance pour en informer le Service Clientèle.

La déclaration s'effectue exclusivement au moyen du formulaire de déclaration de sinistre, mis à disposition du Client dans nos agences ou transmis par courrier électronique sur demande.

Le Client doit y indiquer la date, le lieu et l'heure du ou des incidents supposés être à l'origine du dommage ainsi que la nature et le montant estimé des dommages directs et certains.

Enercal se réserve le droit de demander la production de justificatifs. Le formulaire, dûment complété, daté et signé, doit être transmis à l'adresse clientele@enercal.nc ou déposé directement en agence.

2.14 Signature électronique

De convention expresse, les Parties conviennent que la signature électronique conforme au règlement (UE) n° 910/2014 (règlement eIDAS) apposée sur tout contrat, avenant ou document a la même valeur juridique que la signature manuscrite, conformément aux dispositions de l'article 1316-4 du Code civil. Chaque Partie reconnaît avoir été informée des modalités techniques et juridiques du procédé de signature électronique utilisé, y avoir consenti en pleine connaissance de cause, et renonce à toute contestation relative à sa fiabilité ou à sa force probante.

Dans le cas d'une signature électronique, conformément à l'article 1325 du Code civil, la production d'un exemplaire papier original n'est pas requis pour établir la preuve des droits et obligations des Parties. L'échange d'un exemplaire électronique signé constitue une preuve suffisante et irréfutable.

2.15 Modalités de modification des présentes conditions générales de vente

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

Enercal informera le Client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique.

En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément aux dispositions de l'article 2.3, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

La résiliation du contrat en application du présent article est sans préjudice des sommes restant dues par le Client au titre des fournitures d'électricité, des prestations déjà exécutées ou des obligations nées antérieurement à la date effective de résiliation.

À défaut de résiliation dans le délai précité, les nouvelles Conditions Générales seront réputées acceptées par le Client et entreront automatiquement en vigueur à la date indiquée.

2.16 Données à caractère personnel

Enercal, en qualité de responsable conjoint du traitement des données personnelles des clients avec l'autorité concédante, collecte et traite ces données conformément au RGPD et à la loi locale applicable, afin d'assurer l'exécution du contrat, la gestion du réseau, la relation client, la facturation et le recouvrement, ainsi que, sous réserve de consentement, la communication d'informations commerciales et le suivi des consommations fines.

Les données peuvent inclure, selon le cas, des informations d'identification, contractuelles, de consommation, de facturation et de paiement, ainsi que des données de santé lorsque nécessaires pour prévenir des risques liés à l'alimentation électrique.

Elles sont conservées pour la durée de la relation contractuelle et, selon le type de données, pour des périodes complémentaires légales ou contractuelles, puis supprimées ou anonymisées. Les données peuvent être communiquées au personnel habilité, à l'autorité concédante, aux autorités compétentes et aux prestataires intervenant pour le compte d'Enercal, sous réserve qu'ils garantissent la confidentialité et la sécurité des traitements.

Le Client dispose de l'ensemble des droits prévus par la réglementation applicable, notamment d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et de retrait du consentement, qu'il peut exercer auprès du Délégué à la Protection des Données d'Enercal par courrier ou par courriel à l'adresse dpo@enercal.nc. Pour plus d'informations : <https://www.enercal.nc/la-politique-de-protection-des-donnees/>

2.17 Règlement des litiges

A défaut de résolution amiable, en cas de litige relatif à l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les tribunaux de Nouméa seront seuls compétents pour connaître le litige.

.....

Fait à :

Le :

Signature du client :

(précédé de la mention manuscrite « Lu et approuvé »)