CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LA FOURNITURE D'ELECTRICITE PAR WELIGHT

Article 1 – Définition

Fournisseur : WeLight.

Client : toute personne physique ou morale raccordée en basse tension au réseau électrique de WeLight.

Compteur : dispositif installé, généralement en haut de poteau, permettant de mesurer la consommation électrique.

Raccordement : liaison physique entre le réseau basse tension de WeLight et le point de livraison installé chez le client.

Ready Board ou Point de livraison : tableau électrique installé au domicile du Client, contenant un clavier de saisie, un disjoncteur, des prises sécurisées et un fusible.

Prépayé : mode de paiement consistant à acheter l'électricité à l'avance par recharge (Pass).

Pass d'énergie : coupon permettant une consommation d'énergie prépayée, incluant les différents éléments tarifaires.

Article 2 – Objet

Ces CGV encadrent la fourniture d'électricité par WeLight, définissant les droits et obligations des Parties.

Article 3 – Modalité d'accès

3.1. Frais de souscription

Le Client verse un frais unique et non remboursable, couvrant l'installation et le raccordement d'un compteur prépayé avec clavier, ainsi que l'enregistrement, l'activation et l'assistance initiale. Le montant varie selon la puissance souscrite (100W à 15 000W). Tous les équipements installés jusqu'au point de livraison, y compris le compteur, le câblage de raccordement et le Ready Board, restent la propriété exclusive de WeLight.

3.2. Mise à disposition du Compteur

Après validation des documents et vérification des conditions techniques, WeLight installe un compteur et ses accessoires. Ces équipements, fournis pour l'usage du service, sont couverts par une maintenance complète ; en cas de défaut non imputable au Client, leur réparation ou leur remplacement est assuré sans frais.

3.3. Raccordement Client

WeLight s'engage à raccorder ses Clients dans les meilleurs délais possibles après leur souscription, avec un objectif de moins de trois mois.

3.4. Sécurité et interdiction de manipulation des câbles/matériels WeLight

Le Client ne peut ni manipuler ni modifier les câbles, les compteurs installés à son domicile, ni toute infrastructure de distribution (câbles, poteaux…). Toute intervention non autorisée constitue un motif de suspension immédiate du service par WeLight.

Article 4 – Conditions d'exécution

4.1. Obligation du Fournisseur

WeLight s'engage à fournir l'électricité de manière continue, sûre, régulière et conforme aux normes techniques en vigueur et aux conditions contractuelles. Le Fournisseur garantit les services de maintenance et informe les Clients des interruptions programmées par des moyens adaptés, notamment l'envoi de SMS, l'affichage local, …, au moins deux (02) jours à l'avance. En cas d'interruption non programmée du service, WELIGHT s'efforce de rétablir l'alimentation dans les douze (12) heures à compter du début de l'interruption. WELIGHT est tenue d'indemniser le Client dans les cas suivants :

- dommages directs, certains, prévisibles et avérés imputables au Fournisseur dans l'exploitation du réseau ;
- interruption non programmée prolongée au-delà de douze (12) heures consécutives, hors cas de force majeure, de travaux programmés ou d'incident occasionné par des tiers, ayant entraîné un dommage matériel direct et certain, dument constaté par rapport contradictoire. Le cas échéant, le Client peut

bénéficier d'une indemnisation forfaitaire, plafonnée au montant total des consommations des six (6) derniers mois du Client. À titre de compensation, une réduction partielle du montant de la prime fixe ou du coût du pass peut être envisagée. L'indemnisation doit être déterminée en fonction de la durée, de la gravité, de la récurrence et/ou de la nature de l'interruption. Toute demande d'indemnisation doit être formulée dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de l'incident. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

4.2. Obligation du Client

Le Client doit respecter les normes électriques, entretenir ses installations, ne pas revendre l'électricité et garantir l'accès aux équipements du fournisseur. Il doit vérifier la puissance du compteur lors de la mise en service et signaler toute anomalie. Toute fraude ou usage illicite entraîne la coupure du service, des pénalités et des poursuites.

4.3. Installation intérieure du Client

Les installations situées après le Ready Board relèvent de la seule responsabilité du Client. WeLight se réserve le droit de déconnecter le compteur en cas de risque pour la sécurité ou pour l'intégrité du réseau. Toute intervention non autorisée est strictement interdite et passible de pénalités ou de poursuites.

4.4 Données personnelles

WeLight collecte et traite les données des Clients pour gérer les contrats, les commandes, le service client et les obligations légales, en garantissant leur confidentialité. Les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans après la rupture du service. Le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou de suppression, conformément à la Loi n°2014-038 sur la protection des données à caractère personnel et les textes pris pour son application.

Article 5 – Tarification / Modalité de règlement

5.1. Tarif

Le service est fourni sous forme de pass d'énergie prépayés. Chaque pass comprend :

- Une redevance de location du compteur (intégrée) ;
- Une charge fixe liée à la puissance du compteur souscrit ;
- Un tarif variable au kWh, dégressif selon la durée du pass. Des paliers de réduction s'appliquent entre les pass journaliers, hebdomadaires et mensuels (environ -2% par palier, soit jusqu'à -15% pour les pass longue durée). Les tarifs sont disponibles sur les plateformes de recharge WeLight (application ou USSD). Ils peuvent être révisés ou ajustés conformément à la règlementation en vigueur.

5.2. Paiement

Le paiement s'effectue exclusivement via mobile money ou auprès des agents de recharge agréés (cashpoints).

5.3. Recharge et utilisation

Les recharges prépayées donnent accès à une quantité d'énergie disponible immédiatement et valable jusqu'à épuisement ou expiration. Les coupons d'énergie ont des durées de validité de 1 à 30 jours, précisées à l'achat. Passé ce délai, le coupon expire et ne peut plus être utilisé.

5.4. Consommation minimale « compteurs Pro »

Les compteurs professionnels accèdent à des tarifs préférentiels et nécessitent une consommation moyenne minimale de 80 000 Ar (PRO Monophasé 5 000W) ou 140 000 Ar (PRO Triphasé 8 000W ou 15 000W). En cas de non-respect, WeLight se réserve le droit d'ajuster la puissance à un niveau inférieur, sans compensation.

5.5. Révision tarifaire

Les tarifs sont définis en conformité avec le cadre réglementaire en vigueur et validés par le Régulateur dans le cadre des autorisations accordées à WeLight. Le tarif pourra être révisé ou ajusté conformément à la réglementation en vigueur. Toute révision ou tout ajustement fera l'objet d'une information préalable du Client au moins 15 jours avant son application et nécessite l'approbation du Régulateur.

5.6. Sécurité des Transactions

Aucun agent WeLight n'est autorisé à recevoir des paiements en espèces. Chaque transaction doit être facturée et confirmée par un reçu SMS, seule preuve valable. Le Client doit vérifier sa réception et conserver le numéro de transaction et du formulaire associé.

Article 6 – Suspension du service

Le service peut être suspendu si le Client ne respecte pas ses obligations. Le Client peut demander une suspension de son service avec un préavis de 30 jours en cas de déménagement hors zone couverte ou pour motif légitime. WeLight se réserve le droit de résilier le service de manière unilatérale après mise en demeure, notamment en cas de fraude, de refus d'accès aux équipements, ou d'inactivité prolongée. WeLight se réserve le droit de désactiver et désinstaller un compteur inactif depuis plus de 365 jours.

Article 7 – Limitation de responsabilité

À part les Obligations du Fournisseur et les cas expressément prévus à l'article 4.1, WeLight ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, tels que :

- les pertes d'exploitation ;
- le manque à gagner ;
- le préjudice d'image ;
- les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un défaut d'entretien ou d'une installation non conforme du Client. Les interruptions dues à des opérations de maintenance programmée ne sauraient donner lieu à indemnisation, sous réserve qu'elles aient été prévenues et limitées dans leur durée. De même, les interruptions dues à des cas de force majeure et de tout autre évènement imprévisible et irrésistible et échappant au contrôle du Fournisseur ne sauraient donner lieu à indemnisation. Dans tous les cas, WELIGHT s'engage à limiter autant que possible la durée et les conséquences de ces interruptions.

Article 8 – Révision des CGV

WeLight se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Ces modifications, validées au préalable par le Régulateur, seront rendues publiques et affichées dans les mairies concernées et sur le site Internet de WeLight.

Article 9 – Dispositions Générales

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera résolu à l'amiable ou, à défaut, par les juridictions compétentes de la zone d'intervention de WeLight.

Article 10 – Service Client

Pour toute assistance et/ou doléance, contactez notre service client au +261 34 81 000 04 (appel uniquement). Les doléances commerciales (ou autres) des clients peuvent être consignées dans le cahier prévu à cet effet au sein de la Mairie.

Andininy 1 – Famaritana

Mpamatsy : WeLight.

Mpanjifa : olon-tsotra na fikambanana, rafitra mizaka zo aman'andraikitra mifandray amin'ny tambazotra herinaratra ambany tosika (basse tension, BT) an'i WeLight.

Fitaovam-pandrefesana (Kaontera) : fitaovana apetraka, matetika eny amin'ny lohan'ny andry, izay mandrefy ny fanjifana herinaratra.

Fampifandraisana (Raccordement) : tambery misy herinaratra mampitohy ny tambazotra zitina ambany (BT) an'i WeLight sy ny toerana famatsiana napetraka ao amin'ny mpanjifa.

Ready Board : tabilao elektrika apetraka ao an-tranon'ny mpanjifa, misy fitendry, disjoncteur, prise voaaro ary fisibile.

Prépayé : fomba fandoavana mialoha ny herinaratra amin'ny alalan'ny fahana amin'ny finday.

Pass d'énergie : tapakila ara-kajy mirindra ahafahana mampiasa herinaratra aloa mialoha, izay ahitana ny singa rehetra momba ny vidin-jiro.

Andininy 2 – Antony

Ity Fepetra Ankapoben'ny Fivarotana (CGV) ity dia mifehy ny famatsiana herinaratra ataon'i WeLight, ary mamaritra ny zo sy adidin'ny roa tonta.

Andininy 3 – Fomba fidirana

3.1. Saran'ny fisoratana anarana

Ny Mpanjifa dia mandoa sarany tokana, tsy azo averina, hoan'ny fametrahana sy fampifandraisana ny fitaovam-pandrefesana aloa mialoha misy fitendry, ary koa ny fisoratana anarana, ny fanokafana kaonty ary ny fitan-tsoroka voalohany. Miova araka ny sokajy herinaratra safidiana ny vola aloa (100W hatramin'ny 15 000W). Ny fitaovana rehetra napetraka hatramin'ny toerana famatsiana, anisan'izany ny fitaovam-pandrefesana, ny tariby sy ny Ready Board, dia fananan'i WeLight manokana.

3.2. Fametrahana fitaovam-pandrefesana (Kaontera)

Rehefa voamarina ny antontan-taratasy sy ny fepetra ara-teknika, dia mametraka fitaovam-pandrefesana sy ireo kojakoja mifanaraka amin'izany ny WeLight. Ireo fitaovana ireo dia omena hampiasaina miaraka amin'ny tolotra fikojakojana feno. Raha misy tsy fahatomombanana voamarina fa tsy avy amin'ny Mpanjifa, dia raisin'i WeLight an-tanana maimaim-poana ny fanamboarana na fanoloana azy.

3.3. Fampifandraisana ny Mpanjifa

Miezaka ny WeLight hampifandray ny Mpanjifa ao anatin'ny fotoana fohy indrindra aorian'ny fisoratana anarana (tanjona latsaky ny telo (3) volana).

3.4. Fiarovana sy fandrarana ny fikirakirana ny fitaovan'i WeLight

ny manova na mikitika ny tariby, ny fitaovam-pandrefesana (kaontera) sy ny fotodrafitrasa hafa (andrin-jiro, tariby sns.) napetrak'i WeLight hoan'ny Mpanjifa. Ny fikirakirana na fanovana tsy nahazoana alàlana dia heverina ho fandikan-dalàna ary manome zo an'i WeLight hampitsahatra azy hatrany ny tolotra.

Andininy 4 – Fepetra fampiharana

4.1. Adidin'ny Mpamatsy

WeLight dia manaiky hamatsy herinaratra mitohy, azo antoka, ara-dalàna sy mifanaraka amin'ny fepetra ara-teknika sy ny fepetra voalaza ao amin'ny fifanarahana. Ny Mpamatsy dia miantoka ny tolotra fikojakojana sy mampahafantatra ny Mpanjifa raha misy fahatapahana voamana araka ny fitaovan-tserasera masina (SMS, peta-drindrina...) farafahakeliny roa (02) andro mialoha. Raha misy fahatapahana tsy voamana dia miezaka hamerina ny famatsiana herinaratra ny WeLight ao anatin'ny roa ambin'ny folo (12) ora manomboka amin'ny fotoana itrangan'ny fahatapahana.

Tompon'andraikitra amin'ny fanonerana ny Mpanjifa ny Mpamatsy raha toa ka misy ireto tranga ireto :

- Fatiantoka mivantana, azo antoka, azo vinavinaina ary voamarina fa avy amin'ny Mpamatsy herinaratra ;
- Fahatapahana tsy voamana ka mihoatra ny roa ambin'ny folo (12) ora mitohy ankoatra ny tranga tsy azo anoharana, asa voamana, na tranga nataon'olon-kafa izay niteraka fahasimbana mivantana, azo voamarina amin'ny alalan'ny tatitra mititira nifanohera. Noho izany dia mety hahazo onitra ny Mpanjifa izay jaina araka ny fandaniany mandritra ny enim-bolana (06) farany izany. Ireo kararana fanonerana dia mety ho fihenam-bidy amin'ny vola raikitra na « Prime fixe » na amin'ny vidin'ny tapakila herinaratra. Ny fanomezana onitra dia miankina amin'ny faharetan'ny fahatapahana, ny hamafin'ny tranga, ny fiverimberenan'ny na koa ny antony nampisy fahatapahana. Ny fangatahana onitra dia atao ao anatin'ny dimy ambin'ny folo (15) andro ao aorian'ny tranga. Raha tapitra io fe-potoana io dia tsy manan-kery ary tsy azo raisina ny fitarainana.

4.2. Adidin'ny Mpanjifa

Ny Mpanjifa dia manaja ny fenitra elektrika, mikojakoja ireo fitaovana napetraka an-tranony, tsy mivarotra herinaratra ary manome fahafahana ny Mpamatsy mba hitsirika ny fitaovany. Ny Mpanjifa dia tsy maintsy manamarina ny tanjaky ny fitaovam-pandrefesana ao amin'ny amin'ny fotoana fametrahana izany ary mampandre raha misy tsy fahatomombanana. Raha misy hosoka na fampiasana tsy ara-dalàna ataon'ny Mpanjifa dia tapahana avy hatrany ny tolotra ary mety hisy fitoriana sy fandoavana onitra.

4.3. Rafitra elektrika an'ny Mpanjifa

Ny fitaovana sy kojakoja rehetra mipetraka ao aorian'ny « Ready board » dia andraikitry ny Mpanjifa feno. Raha manimba ny fiarovana na ny tambazotra, dia manan-jo hanapaka ny fitaovam-pandrefesana ny WeLight. Ny fikirakirana na fanamboarana tsy nahazoana alàlana dia voarara tanteraka ary mety hahatonga fitoriana sy fandoavana onitra.

4.4. Angon-drakitra manokana

Manangona sy mikirakira ny angon-drakitra momba ny Mpanjifa ny WeLight hoan'ny baiko ara-barotra, ny fifanarahana, ny tolotra, sy ny adidy takian'ny lalàna, ary miantoka ny tsiambaratelony. Tehirizina hatramin'ny dimy (5) taona aorian'ny fahatapahan'ny tolotra ny angona. Manan-jo hangataka hijery, hanitsy, na hamafa izay ny Mpanjifa araka ny Lalàna 2014-038 momba ny fiarovana ny tsihirin-kevitra mikasika ny olona manokana sy ireo didy aman-dalàna navoaka ho fampiharana azy.

<u>Andininy 5 – Vidin'ny herinaratra sy fomba fandoavana azy</u>

5.1. Vidiny

Ny tolotra dia omena amin'ny alalan'ny « pass d'énergie» aloa mialoha. Tafiditra ao anatin'izany :

- Ny saran'ny fanofana ny fitaovam-pandrefesana (ao anatiny) na Redevance,
- Ny sarany raikitra mifanaraka amin'ny sokajy herinaratra nosafidian'ny Mpanjifa,
- Ny vidin'ny herinaratra isaky ny kWh (miovaova) izay mihena arakaraka ny faharetan'ny pass. Misy fihenam-bidy eo amin'ny pass isan'andro, isan-kerindro sy isam-bolana (2% isaky ny ambaratonga izany, hatramin'ny 15% raha mividy maharitra kokoa). Hita eny amin'ny sehatra fividianana tolotra WeLight ny vidin-jiro (app na USSD). Ireo sara ireo dia azo havaozina na ahitsy araka ny fitepiky sy lalàna manan-kery.

5.2. Fandoavana ny vidin-jiro Ny fomba fandoavam-bola rehetra dia atao amin'ny alalan'ny « mobile money » avokoa na manatona ireo toeram-pandoavam-bola voafantina manokana (cashpoints).

5.3. Fampidirana sy fampiasana fahana herinaratra

Ny fahana aloa mialoha dia manome herinaratra avy hatrany ary azo ampiasaina mandra-pahapitra ny kwh na ny fe-potoana ao anatiny. Manan-kery 1 hatramin'ny 30 andro ny fahana na « pass » izay voafaritra mazava

mandritra ny fividianana azy. Raha tapitra ny fe-potoana dia tsy manan-kery intsony ny fahana.

5.4. Fanjifana farany ambany hoan'ny "Compteurs Pro"

Ny fitaovam-pandrefesana natao hoan'ny mpandraharaha ara-barotra dia manana vidiny manokana ary mitaky fanjifana farafahakeliny 80 000 Ar hoan'ny PRO Monophasé 5 000W ary 140 000 Ar ho'ny PRO Triphasé 8 000W sy 15 000W. Raha tsy voahaja izany, dia azon'ny WeLight atao ny manitsy sy mampihena ny sokajin'angovo ary tsy misy onitra izany.

5.5. Fanitsiana ny vidin-jiro

Ny vidin-jiro dia manaraka ny fitsipika mifehy sy ankasitrahan'ny Fahefana Mpamindridra. Azo havaozina na ahitsy izany araka ny fitsipika sy lalàna manan-kery. Ny fanitsiana rehetra dia ampahafantarina 15 andro mialohan'ny fampiharana azy rehefa nahazo fankatoavana avy amin'ny Fahefana Mpamindridra.

5.6. Fiarovana ny fifanakalozana ara-barotra

Tsy misy mpiasan'ny WeLight mahazo mandray lelavola. Voamarina amin'ny alalan'ny SMS ny nifanakalozana rehetra ary io tokana tokana manan-kery. Hamarin'ny Mpanjifa ny fahaizany hafatra ary tahirizina ny laharan'ny fifanakalozana sy ny taratasy mifanaraka amin'izany.

Andininy 6 – Fampitsatoana ny tolotra

Azosatahira ny tolotra raha tsy manaja ny fifanarahana ny Mpanjifa. Afaka mangataka fampitsatoana an-tsoratra 30 andro mialoha ny Mpanjifa raha mifindra any amin'ny toerana tsy misy tambazotra WeLight na noho ny antony tsy azo anoharana. Manan-jo ny WeLight hanapaka avy hatrany ny fifanarahana amin'ny alalan'ny fampitandremana raha misy hosoka na fandaniana fitsirahana fitaovana. Raha tsy mampiditra fahana mandritra ny 365 andro ny Mpanjifa dia azon'ny WeLight atao ny manongotra ny fitaovam-pamatsiana herinaratra ao amin'ny Mpanjifa.

Andininy 7 – Fetra amin'ny andraikitra

Ankoatra ireo adidin'ny Mpampatsy herinaratra araka ny voalaza ao amin'ny andininy 4.1 dia tsy azo raisina ho tompon'andraikitra amin'ny voina an-kolaka mety hitranga ny WeLight, toy ny :

- Fatiantoka amin'ny fitrandrahana,
- Sisa tsy tratra,
- Fahavoazana amin'ny laza,
- Fahavoazana amin'ny tsy fahaizana mampiasa na fahadisoan'ny fikojakojana na fametrahana fitaovana tsy ara-dalàna ataon'ny Mpanjifa. Ny fahatapahana vokatry ny asa fikojakojana voamana dia tsy ahazoana fanonerana raha toa ka misy filazana mialoha ary misy fe-potoana. Toy izany koa ny fahatapahana noho ny tranga noho ny antony tsy azo anoharana, tsy miandina sady tsy voafehin'ny Mpampatsy herinaratra dia tsy ahazoana onitra. Manaiky ny WeLight fa hampihena ny fotoana fahatapahana araka izay azo atao mba hisorohana ny fahavoazana aterak'izany.

Andininy 8 – Fanovana ny CGV

Manan-jo hanova ny CGV ity ny orinasa WeLight. Ny fanovana rehetra dia avoaka ampahibemaso amin'ny tranokalan'i WeLight sy amin'ny birao'ny kaominina voakasika rehefa fankatoavana avy amin'ny Fahefana Mpamindridra.

Andininy 9 – Fepetra ankapobeny

Ny fifandirana rehetra mety hitranga manoloana ny fandikana na ny fanatanterahana ity CGV ity dia itadiavana vahaolana ara-pirahalahiana. Raha toa ka tsy ahitam-bokatra izany dia atolotra eny amin'ny fitsarana mahefa ao amin'ny faritra iasan'i WeLight.

Andininy 10 – Sampan-draharaha mpikarakara ny mpanjifa

Raha mila fanampiana sy/na fitarainana dia azo antsoina ny laharana +261 34 81 000 04 (antso ihany). Azo atao ihany koa ny mametraka fitarainana an-tsoratra ao anaty boky voatokana izay napetraka eny anivon'ny birao'ny Kaominina misy ny WeLight.