

# Fiches descriptive de l'Offre

## Offre de Marché

Cette offre est valable pour les clients résidentiels/petits professionnels ayant un point de consommation situé dans une commune dont la distribution d'électricité est assurée par UN gestionnaire de réseau.

Cette fiche est réalisée à la demande des associations de consommateurs.

Elle doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et ne présente que quelques éléments descriptifs, l'intégralité de l'offre étant disponible dans les documents constituant l'offre de ENERGIES DU SANTERRE.

<p><b>Caractéristiques de l'offre et options incluses (Art 1 CGV)</b></p>	<p>Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture d'électricité assurée par ENERGIES DU SANTERRE au tarif libre, et sur son acheminement assuré par le GRD pour tout contrat présentant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA,</p> <p>Les engagements de ENERGIES DU SANTERRE et du GRD vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales.</p> <p>Les conditions dans lesquelles l'électricité est livrée au Client par le Distributeur figurent dans la synthèse des conditions de distribution du Distributeur annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat avec ENERGIES DU SANTERRE, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur pour les prestations relatives à l'acheminement. En signant les Conditions Particulières de Vente, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions de distribution qui le lient au Distributeur.</p> <p>Par ce Contrat, le Client donne également mandat à ENERGIES DU SANTERRE pour recueillir auprès du GRD les données historiques (puissances et consommations) des sites concernés.</p> <p>La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.</p>
<p><b>Prix de l'offre (Art 4 des CGV)</b></p>	<p>Les prix de marché sont fixés librement par le fournisseur. Les barèmes de prix proposés par le fournisseur aux clients sont portés à leur connaissance préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Ils sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande.</p> <p>Les prix sont valables sur la durée du contrat.</p> <p>Les taxes et acheminement sont susceptibles d'évoluer en fonction des décisions des pouvoirs publics.</p>
<p><b>Durée du contrat (Art 3.3 des CGV)</b></p>	<p>A l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier, le contrat est conclu pour une durée précisée dans les conditions particulières. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.</p>
<p><b>Facturation et modalités de paiement (Art 6 et 7 des CGV)</b></p>	<p>Les factures sont adressées au client tous les 2 ou 6 mois. En effet, des factures sur index estimés pourront être adressées entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24/09/1958).</p> <p>Il sera également envoyé au client deux factures sur index estimés : si son compteur n'a pu être relevé ou lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées par le même tarif que celui du client.</p> <p>Dans un délai de 5 jours ouvrables après la date d'émission de la facture, à la demande du client une facture estimée pourra être redressée. Une nouvelle facture sera établie sur la relève du client.</p>
<p><b>Conditions de révision des prix (art. 6.3 des CGV)</b></p>	<p>Les prix sont fixes sur la durée du contrat. Le client sera informé par courrier 45 jours avant le terme du contrat des nouvelles conditions tarifaires</p>

<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client (art 3.4 des CGV)</b></p>	<p>Le Client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est responsable des consommations enregistrées et de leur paiement intégral jusqu'au jour de résiliation effective.</p> <p>En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.</p> <p>Dans les autres cas de résiliation (déménagement du client...), le client doit informer ENERGIES DU SANTERRE de la résiliation du contrat par tout moyen écrit, mail ou courrier. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à ENERGIES DU SANTERRE.</p>
<p><b>Résiliation à L'initiative du fournisseur</b></p>	<p>Sans préjudice des dispositions de l'article 8.1 des CGV, en cas d'inexécution par le Client ou le Fournisseur de l'une de ses obligations contractuelles, et sauf cas de force majeure, la Partie défaillante pourra être mise en demeure de remplir ses obligations contractuelles ainsi que de faire cesser les conséquences de l'inexécution constatée. A défaut d'exécution dans les trente (30) jours à compter de l'envoi de la mise en demeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par la Partie non défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre et autres sanctions prévues au Contrat. La Partie défaillante en sera informée par courrier ou par e-mail.</p>
<p><b>Remarques (art 7.5)</b></p>	<p>Le Client Résidentiel peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles.</p> <p>Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Résidentiel dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture de gaz, conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures de gaz naturel.</p> <p>Le dispositif du chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site <a href="https://chequeenergie.gouv.fr">chequeenergie.gouv.fr</a> et sur simple appel au : 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).</p> <p>Fonds de solidarité pour le logement (FSL)</p> <p>Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client Résidentiel et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture, il peut déposer auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture auprès du FSL, le Client Résidentiel bénéficie du maintien de la fourniture jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, Energies du Santerre peut procéder à la suspension de la fourniture vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.</p>
<p><b>Service client et réclamations</b></p>	<p>E-Mail via le formulaire de contact <a href="https://www.energiesdusanterre.fr/contact/">https://www.energiesdusanterre.fr/contact/</a> / ou par Tél. : 03 22 73 31 82 (appel non surtaxé) / ou par courrier à l'adresse postale ENERGIESDUSANTERRE 32 Faubourg de Bretagne 80200 PERONNE</p> <p>En cas de litige non résolu par le service client, vous pouvez saisir le Médiateur National de l'Energie - soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie <a href="https://www.energie-mediateur.fr/">https://www.energie-mediateur.fr/</a> ou par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.</p>

**L'énergie est notre avenir, économisons-la !**