



CONDITIONS GENERALES DE VENTE relatives à la fourniture de gaz dans le cadre d'une offre aux prix de marché aux clients résidentiels et non résidentiels ayant une consommation inférieure à 300 000 KWh/an – Version 01/09/2023

1. OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz naturel par la Société Energies du Santerre, identifiée comme « le fournisseur », à une personne physique ou morale identifiée comme « le client », dans le cadre d'un contrat de fourniture. Elles s'appliquent aux consommateurs finals utilisant le gaz fourni à des fins domestiques.

Le contrat de fourniture est constitué :

- Des présentes conditions générales de vente,
- De conditions particulières, précisant les modalités spécifiques de fourniture à chaque client (adresses(s) de livraison, prix appliqués, rythme de facturation...),
- De conditions standard de livraison (régissant les aspects techniques de livraison et de comptage du gaz) établies par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), portées à la connaissance du client par le fournisseur et pour l'application desquelles ce dernier reste l'interlocuteur unique ; les conditions standard de livraison ne s'appliquent pas aux clients justifiant d'une situation ou de besoins techniques spécifiques (compteur autorisant un débit supérieur à 100 m³/h, pression de livraison particulière, prestations personnalisées, etc), lesquels doivent conclure directement un contrat de livraison avec le GRD (ou avec le gestionnaire du réseau de transport, dans le cas d'un raccordement sur le réseau de transport).

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières du contrat de fourniture, les conditions particulières prévalent.

2. INFORMATION DES PARTIES

2.1. – Obligation d'information incombant au fournisseur

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance de tout client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Elles sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultées sur le site internet du fournisseur (www.energiesdusanterre.fr). Toute modification, par le fournisseur, des présentes conditions générales de vente, est communiquée au client au moins un mois avant la date d'application envisagée. En l'absence d'opposition de sa part dans le cours de ce délai, les nouvelles conditions générales sont réputées acceptées par le client et se substituent de plein droit aux présentes pour la période contractuelle restant à courir. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement, lesquelles s'imposent de plein droit dans les relations entre les parties.

Le fournisseur s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer de l'adéquation du tarif choisi à son mode de consommation, et à fournir tout conseil utile sur ces questions.

2.2. « Espace client » en ligne

Sur son site internet www.energiesdusanterre.fr, le fournisseur met à disposition de chaque client un espace personnalisé accessible sans frais par la fonction « Espace client ». À la date de publication des présentes conditions, cet Espace client en ligne permet notamment au client de souscrire un contrat de fourniture, de régler ses factures par carte bancaire, de procéder à certaines opérations courantes de gestion de son compte et d'émettre toute réclamation ou suggestion. Le client s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un tiers. Il est recommandé au client de modifier son mot de passe dès sa première connexion. En cas de perte, de vol ou de détournement de son mot de passe, le client doit informer immédiatement le fournisseur qui s'efforcera de le désactiver dans les meilleurs délais, puis de transmettre un nouveau mot de passe au client. Le fournisseur s'efforce de maintenir l'« Espace client » accessible, mais n'encourt aucune responsabilité au cas où celui-ci serait temporairement inaccessible, pour quelque motif que ce soit.

2.2. – Obligation d'information incombant au client

2.2.1 Identité

En signant le formulaire d'engagement visé à l'article 2.3, le client certifie l'exactitude de son identité et s'engage à informer sans délai le fournisseur d'une éventuelle erreur matérielle affectant son état civil. Le fournisseur, tant au moment de la souscription du contrat par le client, qu'à tout moment en cours d'exécution dudit contrat, peut demander au client de justifier de son identité au moyen d'un document officiel.

Par ailleurs, dans les mêmes conditions, le fournisseur peut demander au client de justifier de son titre d'occupation du logement concerné par le contrat de fourniture (bail, attestation de propriété, etc.).

Signature

2.2.2 Choix du tarif

Le client s'engage à fournir toute information nécessaire, d'une part, à la détermination du tarif le plus adapté à sa situation et à ses besoins (et notamment tous les éléments utiles à la détermination de sa consommation annuelle prévisionnelle) et, d'autre part, à la bonne exécution du contrat. Le client s'engage également à fournir toute information relative à la modification de ses besoins ou de sa situation en cours d'exécution du contrat.

2.2.3 – Défaillance du compteur

Il incombe au client, s'il a pu le constater lui-même, d'informer sans délai le fournisseur de tout ralentissement ou arrêt du compteur mesurant les quantités de gaz livrées, pouvant notamment avoir pour conséquence l'émission de factures portant des consommations nulles ou anormalement minorées, afin de permettre à ce dernier de demander une intervention du GRD.

2.3 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L 224-3 du Code de la consommation (renvoyant aux articles L 221-18 et L 221-20), lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur bénéficie du droit de rétractation régi par les articles L 221-23 à L 221-25 du Code de consommation.

Le consommateur dispose ainsi d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à avancer de motif ni à supporter de pénalités. Aux termes de l'article L 221-18, ce délai de quatorze jours court à compter de la conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation qui lui a été remis conjointement au formulaire d'engagement et le renvoyer, avant l'expiration du délai de quatorze jours, par voie postale à l'adresse Energies du Santerre – Service Relation Client – 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE ou par voie électronique à l'adresse contact@energiesdusanterre.fr. Pour exercer son droit, le client peut aussi notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en l'adressant, par voie postale ou électronique, aux mêmes adresses.

Si le consommateur souhaite bénéficier de la mise à disposition immédiate du gaz, et donc que son contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en formuler la demande expresse au fournisseur. Celui-ci doit recueillir la demande du client par tout moyen si elle est formulée à l'occasion de l'emménagement dans un nouveau site et sur papier ou support durable dans les autres situations.

Si, malgré sa demande expresse, le client notifie son intention de se rétracter avant la fin du délai de quatorze jours, il reste redevable du montant de l'abonnement et de sa consommation jusqu'à la date de cette notification (toutefois, aucune somme n'est due si la demande expresse du client n'a pas été recueillie dans les formes visées au paragraphe précédent).

3. FOURNITURE DE GAZ

Le fournisseur s'engage à fournir du gaz au client, dans la limite des quantités, débits et clauses stipulés aux présentes conditions générales et aux conditions particulières, et à le faire acheminer jusqu'aux points de livraison désignés par le client.

Cet engagement de fourniture est subordonné, pour chacun des points de livraison :

- Au raccordement au réseau de distribution (ou, selon les cas, au réseau de transport) des postes de livraison que le client faire alimenter par le fournisseur ;
- A l'acceptation, par le client, des conditions standard de livraison établies par le GRD ou à la conclusion directe entre le client et le GRD d'un contrat de livraison, ou, en cas de raccordement sur le réseau de transport, à la conclusion d'un contrat spécifique entre le client et le gestionnaire du réseau de transport ;
- Au respect, par le client, de l'ensemble des normes et réglementations en vigueur relatives à son installation intérieure et à l'obtention de tous les certificats de conformité visés par ces normes et réglementations.

Le gaz livré par le fournisseur est du gaz de type B; ses caractéristiques physico-chimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisation. Le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) peut varier entre 9.5 kWh/m³ et 10.5 kWh/m³ dans les conditions dites normales de température et de pression (0° C – 1.01325 bar). Dans le cadre des conditions standard de livraison, la pression de livraison est comprise entre MPB 4 bars et BP 27 mbar. Sur demande du client, dans le cas d'alimentation par le réseau MPB, cette pression pourra être portée à 300 mbar.

4. APPLICATION DES PRIX DE MARCHÉ

4.1. – Définition des prix

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.

Tel : 03 22 73 31 82 – Adresse mail : contact@energiesdusanterre.fr - 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra FR27 811 072 974

Signature

4.2. – Composition des prix

Les prix de marché se composent :

- D'un terme annuel (appelé « prime fixe »),
- D'un terme variable, proportionnel aux quantités consommées par le client.

Ces prix s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature incombant au client, dont ils sont majorés de plein droit. Pour un point de livraison dont la consommation annuelle prévisionnelle est supérieure ou égale à 300 000 kWh, ils n'incluent pas le montant des prestations annexes assurées par le GRD et visées à l'article 5.5 ci-dessous (prestations facturées par le GRD au fournisseur en plus de l'acheminement du gaz, dont le fournisseur répercuté le coût au client sans majoration).

Ils n'incluent pas le montant des prestations annexes assurées par le GRD et visées à l'article 5.5 ci-dessous (prestations facturées par le GRD au fournisseur en plus de l'acheminement du gaz, dont le fournisseur répercuté le coût au client sans majoration).

4.3. – Evolution des prix

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.

Les évolutions de prix n'entrant pas dans le cadre de l'application de l'article 7 des présentes conditions interviennent, à la baisse comme à la hausse, selon les modalités définies ci-après.

4.3.1. – Evolution du prix du terme annuel

Le prix évolue le 1^{er} juillet de chaque année suivant les variations de coûts d'approvisionnement du fournisseur, d'une part, et suivant les variations du tarif de transport de gaz naturel et de la part fixe du tarif de distribution de gaz naturel fixés par le pouvoir réglementaire, dont les valeurs sont accessibles sur le site internet de la Commission de régulation de l'énergie www.cre.fr. Toutes évolutions des Tarifs d'accès, d'utilisation du Réseau, de distribution et de stockage sont immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

4.3.2. – Indexation du prix du terme variable

Sans objet.

4.3.3. – Evolution du prix du terme de souscription

Sans objet.

4.3.4. – Indice de remplacement

Sans Objet

4.4. – Détermination des prix appliqués

Les prix appliqués à chaque point de livraison lors de la souscription du contrat sont ceux qui résultent de la consommation annuelle prévisionnelle de ce point. En cas d'évaluation du profil de consommation du point constaté à l'issue de chaque année contractuelle, ils sont réajustés pour l'année contractuelle suivante par le fournisseur, pour correspondre au nouveau profil de consommation constaté.

En cas d'évolution de la modulation du point constatée à l'issue de chaque année contractuelle, ils sont réajustés pour l'année contractuelle suivante par le fournisseur, pour correspondre à la nouvelle modulation constatée.

Les prix ainsi déterminés reçoivent application pour une durée minimale d'un an. Toutefois, durant la première année de contrat, le fournisseur, agissant sur demande motivée du client, peut procéder gracieusement à un changement de prix appliqué (une telle adaptation, sans frais, n'étant possible qu'une seule fois). Cette adaptation n'entraîne pas d'application rétroactive des nouveaux prix appliqués.

5. FACTURATION

5.1. – Etablissement des factures

Les factures relatives à la fourniture de gaz sont établies selon une périodicité régulière fixée aux conditions particulières, en fonction du tarif, du mode de paiement ou de tout autre élément sur lesquels les parties se sont entendues. Elles sont calculées sur la base des quantités livrées mesurées ou, à défaut, estimées, selon des modalités figurant dans les conditions de livraison.

Au moins une fois par an, une facture est établie sur la base des quantités livrées mesurées, sous réserve du respect, par le client, de l'obligation de permettre le libre accès du GRD pour la relève de l'index du compteur.

Tel : 03 22 73 31 82 – Adresse mail : contact@energiesdusanterre.fr - 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra FR27 811 072 974

Signature

5.2. – Contenu des factures

Les factures de gaz sont présentées conformément aux dispositions de l'article L 224-12 du Code de la consommation et des textes réglementaires pris pour son application.

Les factures de gaz comportent notamment :

- l'identification du ou des points de livraison concernés ;
- l'indication de la période de facturation
- le montant de chaque rubrique facturée : prime fixe, terme variable établi à partir des quantités livrées, terme de souscription (suivant l'option tarifaire appliquée) ;
- la quantité de gaz livrée sur la période de facturation ;
- le type de consommation (réelle ou estimée) ;
- le montant de la location de compteur et/ou détendeur, pour un débit compteur supérieur à 10 m³/h (dans le cas où le client est titulaire d'un contrat de livraison directement conclu avec le GRD, la location lui est facturée par le GRD) ;
- s'il y a lieu, le montant correspondant à des frais divers ou à des prestations supplémentaires assurées par le fournisseur (le fournisseur informant le client du prix de la prestation avant toute intervention, et/ou recueillant son accord lors de celle-ci) ;
- s'il y a lieu, le montant correspondant à des prestations annexes réalisées par le GRD (facturées par le fournisseur pour le compte du GRD) ;
- le montant de la contribution tarifaire instaurée par la loi n°2004-803 du 9 août 2004 (pour les contrats dont les prix comportent un terme de souscription) ;
- le montant de la contribution au tarif spécial de solidarité (pour les points de livraison dont la consommation annuelle prévisionnelle est supérieure ou égale à 300 000 kWh)
- le montant des taxes correspondant à la législation en vigueur ;
- la date à laquelle le paiement doit intervenir ;
- le montant des pénalités éventuelles en cas de retard dans le paiement ;
- le numéro de téléphone Dépannage et Urgence gaz du GRD.

5.3. – Evolution des prix

En cas d'évolution des prix prenant effet entre deux facturations, le relevé des consommations indique simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux prix. Le montant facturé est alors calculé en tenant compte du nombre de jours de chaque période.

5.4. – Contestation de facture

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant la durée non prescrite, notamment en cas de mauvais fonctionnement du compteur ou d'erreur manifeste de relevé. Le client doit alors fournir par écrit tous les éléments qu'il juge susceptibles de fonder sa contestation. Toutefois, celle-ci ne dispense en rien le client de régler, dans les délais prévus, les sommes facturées non contestées. Le fournisseur peut également, aux termes de l'article L 224-11 du code de la consommation, procéder à un redressement de facturation concernant les quantités livrées mais non comptées, déterminées par le GRD comme indiqué dans ses conditions standard de livraison et à l'aide d'une méthode qui est décrite sur le site internet du GRD.

5.5. – Prestations Associées – frais divers

Les frais supplémentaires que le fournisseur peut être amené à facturer au client sont répertoriés dans le barème des frais divers associés à la fourniture de gaz, communiqué au client sur simple demande. Les prestations associées à la livraison de gaz assurées par le GRD sont répertoriées dans le catalogue des prestations du GRD, communiqué au client sur simple demande de sa part et consultable sur le site internet du GRD identifié dans les conditions standard de livraison ou dans le contrat de livraison.

6. PAIEMENT

6.1. – Paiement des factures

Le client s'engage au parfait paiement des factures émises par le fournisseur au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant. Le paiement est réputé réalisé à la date où les fonds sont mis, par le client, à la disposition du fournisseur ou de son subrogé (art. L.441-3 du Code du commerce).

Le fournisseur accepte les modes de paiements suivants :

- Prélèvement sur compte bancaire,
- Chèque, virement ou espèces
- Carte bancaire à l'accueil du fournisseur ou par téléphone, ou paiement sur l'agence en ligne disponible à l'adresse <https://ael.energiesdusanterre.fr>

Les rejets de prélèvements, chèques ou Carte bancaire pour provision insuffisante donnent lieu à la facturation de frais de rejet, dont le

Tel : 03 22 73 31 82 – Adresse mail : contact@energiesdusanterre.fr - 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra FR27 811 072 974

Signature

--

montant figure au barème des frais divers associés à la fourniture de gaz. Pour les clients professionnels, en vertu de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, tout retard de paiement entraînera la facturation d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 Euros HTT en sus de la facturation des intérêts de retard de paiement.

6.2. – Désignation du débiteur

Les factures sont expédiées :

- soit au client, à l'adresse du point de livraison ou à toute autre adresse qu'il aura indiquée au fournisseur,
- soit à tout mandataire régulièrement désigné à cet effet par le client.

Dans tous les cas, le client, titulaire du contrat de fourniture, reste responsable du paiement des factures.

En cas de pluralité de titulaires d'un même contrat, chacun d'eux est solidaire du paiement de toute facture émise par le fournisseur, ce dernier pouvant, en conséquence, réclamer à l'un quelconque d'entre eux l'intégralité des sommes dues, nonobstant toute convention contraire entre les Co titulaires.

6.3. – Interruption de livraison pour non-paiement

En l'absence de paiement intégral, dans les délais prévus, des sommes facturées (soit 14 jours après la date d'émission de la facture ou à sa date limite de paiement lorsque celle-ci est postérieure), le fournisseur peut, soit résilier le contrat dans les conditions de l'article 9.2, soit, aux termes de l'article 6.3, demander au GRD l'interruption de la livraison de gaz, dans les conditions fixées par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008. Le fournisseur informe le client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, le contrat pourra être résilié ou la livraison interrompue. A défaut de paiement ou d'accord sur des modalités de paiement dans ce nouveau délai, le fournisseur peut résilier le contrat ou demander l'interruption de la livraison. Il doit en aviser le client au moins 20 jours à l'avance.

Le fournisseur informe également le client de sa possibilité de saisir les services sociaux compétents aux fins d'obtention d'une aide visée par l'article L 115-3 du Code de l'action sociale et des familles concernant la fourniture de gaz pour sa résidence principale. Aucune interruption ou résiliation de contrat n'est possible tant qu'il n'a pas été statué sur une demande d'aide.

Du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante aucune interruption de la livraison ni résiliation de contrat ne peut intervenir.

6.4 Dispositions pour les clients particuliers en situation de difficultés de paiement ou de précarité

En cas de difficultés de paiement, ENERGIES DU SANTERRE recherche auprès du client une solution de règlement amiable.

6.4.1 Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, pourra bénéficier pour une part de sa consommation de gaz naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le dispositif chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site <https://www.chèqueenergie.gouv.fr> et sur simple appel au 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

6.4.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer, auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. 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 bénéficie du maintien de la fourniture de gaz 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 (2) mois, Energies du Santerre peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier ou par e-mail.

6.4.3 Dispositions communes

l'article 6.1 est porté à trente (30) jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire du chèque énergie,
- lorsqu'il a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de ENERGIES DU SANTERRE,
- si sa situation relève d'une convention signée entre ENERGIES DU SANTERRE et le département de résidence du Client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

6.4.4 Délai de remboursement

Lorsque la facture constate un trop-perçu inférieur à vingt (20) euros, il est reporté sur la facture suivante sous forme d'avoir, sauf si le consommateur demande son remboursement. Si le trop-perçu est supérieur à vingt (20) euros, il est remboursé par le Fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ENERGIES DU SANTERRE rembourse ce montant dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

7. IMPOTS, TAXES ET CONTRIBUTIONS

Le client et le fournisseur supportent, chacun en ce qui le concerne, les impôts, taxes, contributions et prélèvements de même nature leur incombant à l'occasion de la fourniture de gaz ainsi que de l'accès aux réseaux public de transport et de distribution et leur utilisation, en application de la réglementation en vigueur. Toutes modifications et/ou évolutions des taxes, impôts, contributions et prélèvements de même

Tel : 03 22 73 31 82 – Adresse mail : contact@energiesdusanterre.fr - 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra FR27 811 072 974

Signature

--

nature incombant au client et/ou fournisseur sont immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

8. DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet au jour de sa conclusion par les parties. Il est conclu pour la durée indiquée dans les Conditions Particulières, sans préjudices de l'exercice par le client de son droit de rétractation stipulé à l'article 2.3.

9. RESILIATION DE CONTRAT

9.1. – Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier le contrat avant terme et sans frais de résiliation anticipée, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas suivants :

- déménagement ;
- dissolution ;
- procédure de sauvegarde, de redressement ou liquidation judiciaire (sous réserve des dispositions de l'article L. 622-13 du Code du commerce et des textes équivalents) ;
- manquement par le fournisseur à l'une des obligations nées du contrat.

Le client peut également résilier le contrat avant terme, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour un autre motif que ceux visés ci-dessus. Dans ce cas, il doit au fournisseur la part du terme annuel non encore facturée pour l'année contractuelle en cours, ainsi que le terme variable calculé pour la moitié de la différence entre la consommation annuelle prévisionnelle et la consommation déjà facturée pour l'année contractuelle en cours. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, le délai de résiliation ne pouvant être inférieur à trente jours à compter de la notification par le client. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation de son contrat de fourniture. Il reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

9.2. – Résiliation à l'initiative du fournisseur

Le fournisseur peut résilier le contrat avant terme, sans devoir aucune indemnité, en cas de non-respect par le client de l'une quelconque de ses obligations nées du contrat, sans préjudice des pénalités de retard qu'il pourrait facturer ou des procédures judiciaires qu'il pourrait engager à l'encontre du client défaillant. La résiliation prend effet trente jours après envoi au client défaillant d'une lettre de mise en demeure non suivie d'effet. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de résiliation de son contrat de fourniture. Il reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

10. FORCE MAJEURE

Les obligations des parties (hors l'obligation pour le client de payer les sommes facturées) peuvent se trouver suspendues en raison de la survenance d'un événement présentant les caractères de la force majeure ou d'un cas fortuit au sens que la jurisprudence a donné à ces termes sur le fondement de l'article 1148 du Code civil. De façon expresse, les parties envisagent comme présentant ces caractères les événements suivants :

- Tout événement imprévisible, extérieur à la volonté de la partie l'invoquant à sa décharge et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue (et notamment pour le fournisseur en agissant en qualité d'opérateur prudent et raisonnable), et ayant pour effet d'empêcher l'exécution de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat (hors l'obligation au paiement qui pèse sur le client) ;
- Toute circonstance visée ci-après, sans qu'elle ait à réunir les trois critères énoncés à l'alinéa précédent, dans la mesure où sa survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat (hors l'obligation au paiement qui pèse sur le client) :
 - o bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations ;
 - o grève totale ou partielle, externe ou interne à la partie qui l'invoque ;
 - o fait de l'administration ou des pouvoirs publics ;
 - o fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait raisonnablement être prévue par la partie (pour le fournisseur agissant en opérateur prudent et raisonnable) ;
 - o catastrophe naturelle ou tout événement assimilable dans son origine naturelle comme dans ses effets ;
 - o fait de guerre ou attentats ;
 - o défaillance d'un opérateur amont (gestionnaire du réseau de transport ou du réseau de distribution) ou incident grave affectant les réseaux de transport ou de distribution empêchant, sans responsabilité quelconque ni faute du fournisseur, l'acheminement du gaz aux points de livraison désignés par le client.

La partie invoquant un événement ou circonstance visé au présent article doit en avertir l'autre partie dans les meilleurs délais, lui préciser la nature de l'événement ou de la circonstance, ses conséquences et sa durée probable et en donner confirmation écrite. Les obligations qu'elle assume au titre du contrat de fourniture sont alors suspendues pour la durée et dans la limite des effets de l'événement ou de la circonstance retenus et s'efforce d'assurer dès que possible la reprise de l'exécution normale de ses obligations. Les parties n'encourent aucune responsabilité à raison des conséquences de l'inexécution de leurs obligations dès lors que celle-ci est fondée sur un événement ou une circonstance présentant les caractères de la force majeure. Dans l'hypothèse où la survenance d'un événement ou circonstance de force majeure empêcherait l'une des parties d'exécuter ses obligations pour une durée supérieure à un mois, les parties se rencontreront en vue d'examiner les adaptations à apporter à leurs obligations respectives au titre du contrat de fourniture pour tenir compte de cette nouvelle

Tel : 03 22 73 31 82 – Adresse mail : contact@energiesdusanterre.fr - 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra FR27 811 072 974

Signature

situation.

11. RESPONSABILITE

11.1. – Responsabilité à l'égard des tiers

Le fournisseur et le client supportent, chacun en ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civiles qu'ils encourent en vertu du droit commun à raison de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du contrat.

11.2. – Responsabilité entre le fournisseur et le client

Sous réserve des dispositions de l'article 10 :

- la responsabilité du fournisseur est engagée à l'égard du client à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du fournisseur à ses obligations nées du contrat de fourniture ;
- la responsabilité du client est engagée à l'égard du fournisseur à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du client à ses obligations nées du contrat de fourniture.

11.3. – Responsabilité du gestionnaire du réseau de distribution

Le GRD est responsable vis-à-vis du client, de la livraison du gaz, selon les stipulations des conditions de livraison, notamment en termes de qualité et de continuité. Le client s'engage à respecter les conditions de livraison du GRD et, en cas d'interruption de la livraison du gaz fondée sur un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité du fournisseur ne peut aucunement être recherchée au titre de cette interruption.

12. ASSURANCES

Le client et le fournisseur doivent souscrire à leurs frais, chacun en ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaire à la couverture des risques à leur charge du fait de l'inexécution ou de l'exécution incomplète de leurs obligations respectives au titre du contrat de fourniture.

13 – DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations concernant le client contenues dans les fichiers du fournisseur ont pour finalités la gestion des clients, la prospection, les opérations de fidélisation, l'élaboration de statistiques commerciales, l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

Les informations collectées sont principalement relatives à l'identité du client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), la superficie du logement et le nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures, à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de promotion, à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle.

Lors d'une opération de paiement réalisée par le client au moyen d'une carte bancaire, sont collectées les données strictement nécessaires à la réalisation du paiement, à savoir : le numéro de la carte, la date d'expiration, le cryptogramme visuel.

Ces données ne sont pas conservées par le fournisseur au-delà de la transaction.

Les données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de fourniture de gaz sont obligatoires. Le défaut de réponse du client est susceptible d'entraîner un refus de la part du fournisseur.

Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale du fournisseur et en application des dispositions de l'article L223-2 du Code de la Consommation a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.
- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).
- le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition. Peuvent être destinataires des données :
- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement les gestionnaires des réseaux de

Tel : 03 22 73 31 82 – Adresse mail : contact@energiesdusanterre.fr - 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra FR27 811 072 974

Signature

--

distribution.

- les sociétés liées contractuellement à Energies du Santerre en vue du recueil et de la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus commercialisés ou proposés par Energies du Santerre. Le client dispose toutefois du droit de s'opposer à la diffusion de ses données personnelles à ces prestataires.
- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.
- l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou collectées au titre du respect d'une obligation légale, sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

Le responsable du traitement est le directeur d'Energies du santerre – 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE .

Le(la) correspondant(e) « informatique et libertés » d'Energies du Santerre peut être contacté(e) selon les dispositions de la loi n°78-17 modifiée à l'adresse du siège social ou par courriel : contact@energiesdusanterre.fr.

Le client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.
Ce droit d'accès peut être exercé auprès d'Energies du Santerre – 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE.

Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction après une demande relative au traitement de ses données personnelles, il peut formuler une réclamation directement auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés sur leur site <https://www.cnil.fr/fr/agir>.

14. CONFIDENTIALITE

Sauf accord exprès des parties ou dispositions législatives ou réglementaires, chaque partie s'engage à tenir confidentielle vis-à-vis des tiers toute information relative à la préparation ou à l'exécution du contrat de fourniture. Les parties ne sont pas responsables de la divulgation d'informations si celles-ci :

- sont déjà dans le domaine public ;
- ont été obtenues régulièrement par d'autres sources qui ne sont pas liées par une obligation de confidentialité à l'égard de la partie au contrat ayant divulgué l'information considérée ;
- doivent être communiquées à un tiers par l'effet impératif d'un texte législatif ou réglementaire, d'une décision de justice ou d'une décision émanant d'une autorité publique compétente ;
- sont communiquées aux conseils ou aux commissaires aux comptes respectifs des parties.

L'obligation de confidentialité lie les parties pour la durée du contrat de fourniture et pour une période de trois ans à compter de la date d'expiration dudit contrat.

15. LITIGES ET DROITS APPLICABLES

Le contrat conclu entre les parties est soumis au droit français.

Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable, le client pouvant saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune.

La réclamation du client peut être formulée par courrier : (Energies du Santerre - Direction commerciale – 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE), par téléphone ou via le site internet du fournisseur www.energiesdusanterre.fr.

Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux réclamations éventuelles du client. Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat, relatif à une obligation incombant au fournisseur et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur qui n'aurait pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire, il peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie (www.energie-mediateur.fr) par voie électronique en ouvrant un dossier sur www.sollen.fr ou par courrier en téléchargeant le modèle de formulaire en ligne et en l'envoyant à Médiateur national de l'énergie- Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Celui-ci formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Le client trouvera également toutes informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie sur www.energieinfo.fr



Le client a également la possibilité de saisir le tribunal de l'ordre judiciaire compétent.

16 – RÉVISION

Tel : 03 22 73 31 82 – Adresse mail : contact@energiesdusanterre.fr - 3513Z RCS AMIENS N°TVA intra FR27 811 072 974

Signature

--

Les présentes conditions peuvent être révisées à tout moment par le fournisseur. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification doit être communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Le client aura alors la faculté de résilier le contrat sans pénalité dans un délai maximal de trois mois à compter de la réception de cette information.

Toutefois, cette disposition n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement, celles-ci prenant effet, de plein droit et sans information préalable, à la date prévue par le texte modificatif.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Signature

--