

Conditions Générales de Ventes

Offre Marché Electricité



Version 31 octobre 2023

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

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, 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.

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.

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.

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

2. DISPOSITIONS GENERALES.

ENERGIES DU SANTERRE, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage...). Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande, elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- aux cahiers des charges de concession applicables sur le territoire de la Commune où est situé le point de livraison du client.

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE.

3-1 Souscription du contrat

3.1.1. Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de sa signature sans préjudice de l'application du droit de rétractation prévu à l'article

3.1.2. Cependant, si le Client choisit de souscrire son contrat par téléphone ou sur le site internet du Fournisseur, et sur sa demande expresse, le contrat est conclu dès la date de mise en service ou à la date choisie par le Client.

3.1.2. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe ENERGIES DU SANTERRE de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation mis à sa disposition ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de ENERGIES DU SANTERRE, par tous moyens lorsque le client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

3.1.3 Date d'effet (démarrage des fournitures)

La date de mise en service effective de l'installation est fixée avec le client. Le contrat prend effet à cette date.

ENERGIES DU SANTERRE est tenue de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande par écrit du client, sauf engagement commercial plus favorable.

En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ce délai, fixé à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

- de la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux,
- de la durée nécessaire à l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Le client sera informé de ces délais.

La mise en service restera subordonnée au paiement par le client des montants à sa charge pour la réalisation de ces travaux et à la remise de l'attestation de conformité éventuelle.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, des conditions particulières sont envoyées aux clients, elles précisent le titulaire du contrat, le payeur (s'il est différent du titulaire), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques (dont les coordonnées de dépannage) ainsi que la date de prise d'effet.

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

Signature

--

3-3 Durée du contrat

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.

3-4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué **par le GRD. Si personne ne reprend le contrat à son nom, la fourniture d'énergie est interrompue.** La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec le client.

Le contrat est résilié de plein droit en cas de décès du titulaire du contrat ou de modification du souscripteur de ce contrat.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

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.

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.

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.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de ENERGIES DU SANTERRE

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.

4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE.

4-1 Choix et structure des tarifs

L'énergie électrique consommée par le Client, au titre du Contrat, est facturée selon les prix définis aux Conditions Particulières du Contrat (prix abonnement et prix de la part consommation d'énergie). Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Ils sont déterminés en fonction de la puissance effectivement souscrite au titre de l'accès au réseau de distribution et de la formule tarifaire choisie.

La partie fixe correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite et de l'option (base, heures creuses...) souscrite par le Client. Elle est facturée à terme à échoir.

La partie variable est proportionnelle à la consommation du Client. Elle est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Elle est facturée à terme échu. Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et l'option de prix souscrites par le Client.

Les horaires effectifs des Périodes Tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. Le Distributeur peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six (6) mois. Les heures réelles de début et de fin des Périodes Tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur la facture. À l'exception des jours de changement d'heure, les heures creuses respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les Conditions Particulières de Vente.

4-2 Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. ENERGIES DU SANTERRE s'engage à répondre **à titre gracieux** à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat et donc le tarif choisi par ses soins est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an.

En cas de changement de tarif effectué par ENERGIES DU SANTERRE, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE.

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

ENERGIES DU SANTERRE s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,

- dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente,

Signature

--

- lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de ENERGIES DU SANTERRE, d'interruptions dues aux faits de tiers,

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 (mise en place d'un groupe électrogène, onduleur permettant la sauvegarde informatique, etc....). Des conseils peuvent être demandés par le client à ENERGIES DU SANTERRE. Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par l'ARS. Il y a lieu de s'en rapprocher pour toute demande.

Pour toute coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau, les dispositions de l'article 6 I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 relatif aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité s'appliquent. L'abattement est calculé selon les principes définis à l'alinéa ci-après par ENERGIES DU SANTERRE et déduit de la facture le mois suivant la coupure concernée.

En application de l'article 6 I du décret susvisé, l'abattement est égal à 2 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics fonction de la puissance souscrite mentionnée au 1 de l'article 4 du décret susvisé pour une coupure de plus de six heures et de strictement moins de douze heures, de 4 % pour une Coupure de plus de douze heures et de strictement moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par période entière de six heures. La somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure à cette part fixe annuelle.

5-2 Caractéristiques de l'électricité livrée

ENERGIES DU SANTERRE met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le règlement de service et dans l'arrêté du 29 mai 1986 relatif aux tensions normales de 1° catégorie des réseaux de distribution. En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

5-3 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par ENERGIES DU SANTERRE ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par ENERGIES DU SANTERRE sur la base des consommations précédentes.

5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de ENERGIES DU SANTERRE

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, ENERGIES DU SANTERRE peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité, tout au long de l'année, dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de l'ordre public,
- non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de ENERGIES DU SANTERRE,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ENERGIES DU SANTERRE, 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,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4),
- prise de rendez-vous demeurée infructueuse pour un relevé de compteur (voir article 6-5),
- impossibilité liée par exemple, à un événement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc....).

Dans un souci de sécurité, ENERGIES DU SANTERRE, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité.

6. FACTURATION DE L'ÉNERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES.

6-1 Etablissement de la facture

Chaque facture d'énergie est conforme à la législation en vigueur, elle comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation, ainsi que le montant de l'abonnement depuis la date de mise en service si cette facture est la première du contrat,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- le montant des taxes et contributions 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 prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.
- le calcul de la part acheminement selon le décret du 26 avril 2001
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. ENERGIES DU SANTERRE s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans les points d'accueil de la clientèle.
- ENERGIES DU SANTERRE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- s'il y a lieu des prestations annexes

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

Signature

--

6-2 Modalités de facturation

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).

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.

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.

6-3 Changement de 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.

6-4 Contestations de facturation

a) Contestation par le client

En application de l'article 2224 du Code Civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

b) Rectification par ENERGIES DU SANTERRE

ENERGIES DU SANTERRE peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les cas suivants :

- o Lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- o En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

7. PAIEMENT DES FACTURES.

7-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure de pénalités calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.

Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement précisée sur la facture jusqu'à la date effective de mise à disposition des fonds par le client à ENERGIES DU SANTERRE.

Articles L.441-3 et L.441-6 du code de commerce : Depuis le 1er janvier 2013, tout professionnel en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur à l'égard de son créancier, outre des pénalités de retard prévues par la loi, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Cette indemnité n'est pas soumise à TVA.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.2 Modes de Paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants :

- Chèque, Espèces, ou carte bancaire
- Prélèvement automatique : le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de Caisse d'Epargne. Dans ce cas, le client doit faire parvenir à ENERGIES DU SANTERRE une autorisation de prélèvement (mise à disposition par ENERGIES DU SANTERRE) dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), Postal (RIP) ou de Caisse d'Epargne (RICE).
- Mensualisation avec prélèvement automatique.
- Paiement en ligne sur l'agence depuis le site internet www.energiesdusanterre.fr

Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle selon le tarif choisi et selon les options payantes souscrites, est établi d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels, comprenant 10 mensualités d'un montant égal, et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. En cas d'observation d'une dérive entre les consommations prévues et les consommations constatées, une révision de l'échéancier sera proposée au client par ENERGIES DU SANTERRE.

Signature

--

Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de l'option ou de réalisation de la prestation.

La facture adressée au client sur la base de ses consommations réelles ou à défaut d'une estimation de ses consommations, à la fin de la période de mensualisation, indiquera la méthode d'apurement du compte, soit par un ou deux prélèvements supplémentaires, soit par un virement en cas de trop perçu.

7-3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

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

Dans tous les cas, le ou les titulaire(s) du contrat reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

7-4 Mesures prises par ENERGIES DU SANTERRE en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, ENERGIES DU SANTERRE peut interrompre la fourniture d'électricité. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Pour les clients particuliers ayant un tarif domestique et la qualité de consommateurs, **la procédure préalable à la coupure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité est déterminée par le décret n° 2005-971 du 10 août 2005**, « Qui prévoit qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze jours la fourniture d'électricité pourra être réduite. Le client a alors la possibilité de saisir le fonds de solidarité pour le logement et ENERGIES DU SANTERRE, sauf opposition de la part du Client dans les huit jours, ENERGIES DU SANTERRE informe de sa situation d'impayé le Président du Conseil Général et le Maire de la commune de son lieu de résidence... ».

Passé un délai de 6 mois, le recouvrement des factures impayées de ENERGIES DU SANTERRE est assuré par un cabinet de recouvrement, habilité à en faire poursuivre le paiement comme en matière de contributions.

Tout déplacement d'agent de ENERGIES DU SANTERRE donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou non, selon le barème des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Logement et les clients bénéficiant des dispositions prévues à l'article 7.5.2.

7-5 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.

7.5.1 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 d'électricité 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).

7.5.2 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 d'électricité, il peut déposer, auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité 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, Alterna énergie 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.

7.5.3 Dispositions communes

l'article 7.5 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.

7-6 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.

7-7 Taxes & contributions

Les prix afférents au présent Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs supportés ou dus par le Fournisseur dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes

Signature

--

modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

8. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

ENERGIES DU SANTERRE regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, Tarif ou Prix choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Les données nécessaires au GRD et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du TPN ou du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ENERGIES DU SANTERRE.

ENERGIES DU SANTERRE transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

ENERGIES DU SANTERRE conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ENERGIES DU SANTERRE. La prospection par voie électronique par ENERGIES DU SANTERRE est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ENERGIES DU SANTERRE de ces informations à des fins de prospection commerciale.
- d'un droit à la limitation du traitement donc ses données font l'objet
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation
- d'un droit à l'effacement de ses données en application de la réglementation.

Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ENERGIES DU SANTERRE prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le client peut exercer les droits susvisés en se munissant d'un justificatif d'identité et en contactant le service chargé du droit d'accès : ENERGIES DU SANTERRE, 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE - tél : 03 22 73 31 82.

En cas de difficulté dans l'exercice de ses droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) dont les coordonnées sont contact@energiesdusanterre.fr à l'attention de Mme. Florence VERDY

En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par la ENERGIES DU SANTERRE.

En présence d'un compteur communicant, le GRD télé relève quotidiennement les Index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre (24) dernières heures et met ces Données Personnelles à la disposition du Client sur son site internet.

Le Client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime qu'il est porté atteintes à ses droits sur ses Données Personnelles.

9. RECOURS.

Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable, le client pouvant saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune. Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux réclamations éventuelles du client. La réclamation du client peut être formulée par courrier, par téléphone ou via le site internet du fournisseur, en utilisant le formulaire électronique mis à disposition. En cas de litige résultant de la négociation, de la conclusion, de l'exécution, de la résiliation ou de l'interprétation du contrat de fourniture, compétence exclusive est attribuée à la juridiction compétente du ressort de la Cour d'appel d'Amiens.

10. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES.

ENERGIES DU SANTERRE s'engage à informer le Client par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur un (1) mois avant la date d'application envisagée, de tout projet de modification des présentes conditions générales. En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, conformément à l'article 3.4.2, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de la modification. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

11. RECLAMATIONS ET DROIT APPLICABLE

11.1 Réclamations

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. ENERGIES DU SANTERRE s'engage à répondre dans un délai de 10 jours ouvrés aux réclamations que peuvent formuler le Client auprès du service clients (voir les coordonnées sur la facture). En cas de non-règlement à l'amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le

Signature

--

médiateur national de l'énergie par Internet : <https://www.energie-mediateur.fr/contact/> ou par courrier à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 -75443 Paris Cedex 09.

Si le litige concerne l'acheminement, ENERGIES DU SANTERRE est l'interlocuteur privilégié du Client, mais le Client peut également formuler sa réclamation directement auprès du GRD selon les modalités fixées dans les Conditions de Distribution annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Ces modes de règlement amiables sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les juridictions compétentes.

11.2 Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français.

Signature

--