

□ Mensualisation avec prélèvement automatique.

Au vu des consommations/facturations annuelles prévisionnelles selon le tarif choisi, le client et la SICAE fixent un échéancier de paiements mensuels identiques sur 10 mois et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique (voir modalités ci-dessus). 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 la SICAE.

La facture ou l'échéancier adressé 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 dans un délai de 15 jours.

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 ou sur la facture suivante.

8-3 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(s) titulaire(s) du contrat reste(nt) solidairement responsable(s) du paiement des factures.

8-4 Mesures prises par la SICAE en cas de non-paiement

En l'absence de paiement après la date limite d'exigibilité ou selon les échéances convenues dans le cadre d'une convention particulière, la SICAE informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être interrompue. A défaut d'accord entre la SICAE et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, la SICAE avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de 20 jours, sa fourniture pourra être interrompue,
- si aucun paiement n'est intervenu 10 jours après l'échéance de ce délai de 20 jours, la SICAE pourra résilier le contrat.

Une rencontre pourra être proposée au client.

Tout déplacement pour interruption de la fourniture (effectuée ou non) donne lieu à facturation de frais selon le barème en vigueur. Le rétablissement, suite à une coupure pour impayés, est effectué le jour même du règlement si ce dernier est effectué avant 15h00, le lendemain pour tout règlement effectué après 15h00.

8-5 Délai de remboursement

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25€ TTC pour les clients domestiques ou inférieur à 50€ TTC pour les autres clients, il est reporté sur la facture suivante sauf si le client en sollicite le remboursement.

Si la facture fait apparaître un trop perçu égal ou supérieur à 25€ TTC pour les clients domestiques ou à 50€ TTC pour les autres cas, il est remboursé par la SICAE ; le remboursement est effectué dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

En cas de résiliation du contrat : si la facture fait apparaître un trop perçu en faveur du client, la SICAE rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non-respect par la SICAE de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 4€ TTC.

8-6 Dispositions pour les clients en situation de précarité

Le client 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 L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.

- Chèque énergie : décidé par la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) du 17 août 2015 et du décret chèque énergie n°2016-555 du 6 mai 2016, la fin des « tarifs sociaux » de l'énergie a été programmé le 31 décembre 2017. A partir du 1^{er} janvier 2018, ils sont définitivement remplacés par le chèque énergie.

Le chèque énergie est attribué chaque année en fonction des revenus et de la composition du foyer. Il est adressé automatiquement sur la base des informations transmises par les services sociaux. Pour vérifier si vous pouvez bénéficier du chèque énergie ou pour toutes informations rendez-vous sur <https://www.chequenergie.gouv.fr> ou appelez le 0 805 204 805 (appel gratuit)

8-7 Taxes et contributions

La SICAE applique les taxes conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

La SICAE est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits). La TVA s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations et aux prestations.

9. CONDITIONS D'USAGE DU GAZ.

L'installation intérieure gaz du client commence (sauf dispositions particulières inscrites au cahier des charges de concession) :

- à l'aval du compteur,
- à l'aval de l'organe de coupure individuel ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général dans le cas des conduites montantes sans compteurs individuels.

Les installations intérieures, leurs compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Les installations intérieures sont exécutées et entretenues sous la responsabilité du propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Le client doit veiller à la conformité aux normes de ses appareils.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni la SICAE n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures.

La SICAE peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-3 et à l'article 6.5.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de la SICAE.

10. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES.

La SICAE regroupe dans des fichiers de gestion clientèle les données nominatives communiquées par 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 à la libre circulation de ces données.

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

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

La collecte de ces données a pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing et la gestion de l'octroi des tarifs spécifiques.

Les données nécessaires aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par la SICAE de la SOMME et du CAMBRAISIS.

La SICAE conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données, le client est informé qu'il dispose :

- d'un droit d'accès à ses données,
- de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées
- de suppression des données collectées,
- de limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- de portabilité de ses données,
- d'opposition à l'utilisation par la SICAE de la SOMME et du CAMBRAISIS de ces informations à des fins de prospection commerciale.

Le client peut exercer les droits susvisés via l'adresse mail suivante : donneespersonnelles@sicaesomme.fr ou en écrivant à l'adresse suivante : 11 Rue de la République – CS 40058 ROISEL – 80208 PERONNE CEDEX à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

Le client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente qu'est la CNIL¹ s'il estime qu'il est porté atteinte à ses droits sur ses Données Personnelles.

Si ces informations sont à caractère obligatoires pour l'exécution du contrat visé par les présentes conditions, toute demande de suppression d'une de celles-ci autorise la SICAE à résilier simultanément le présent contrat, ou l'octroi de tarifs spécifiques.

Par ailleurs, la SICAE dans sa fonction de gestionnaire de réseau de distribution préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, financier ou technique dont elle a connaissance conformément à l'article L111-73 du Code de l'Energie.

11. REGLEMENT DES LITIGES.

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite ou orale à l'accueil clientèle précisé sur les factures ou au siège de la SICAE, 11 Rue de la République – BP 40058 ROISEL – 80208 PERONNE CEDEX.

La SICAE s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.

Le client peut saisir le Directeur Général s'il n'obtient pas de réponse à sa première réclamation, qui s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum. Bien sûr, ces modes de réclamations sont facultatifs et le client peut soumettre le différend aux juridictions compétentes.

12. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES.

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes. Les clients seront informés de l'application de nouvelles conditions générales de vente un mois avant leur date d'effet, soit par envoi postal à sa demande, ou tout autre moyen (par SMS, messagerie électronique, message sur facture) notamment électronique. En cas de refus des modifications, le client pourra résilier son contrat dans les conditions de l'article 3.4.2 sans pénalité en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai maximal de 3 mois à compter de la réception de la proposition de modification. Toutefois, les présentes conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par voie législative ou réglementaire.

¹ Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés



GAZ PROPANE

Sommaire

14 novembre 2023

1- OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

2- DISPOSITIONS GENERALES

3- CONTRAT DE VENTE DE GAZ PROPANE

3.1. Souscription du contrat

3.1.1. Date de conclusion

3.1.2. Date de prise d'effet

3.1.3. Droit de rétractation

3.2. Titulaire du contrat

3.3. Durée du contrat

3.4. Résiliation du contrat

3.4.1. Généralités

3.4.2. Résiliation à l'initiative du client

3.4.3. Résiliation à l'initiative de la SICAE

4- CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE

4.1. Choix et structure des tarifs

4.2. Conseil tarifaire – modification de contrat

5- FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

5.1. Continuité et qualité de fourniture

5.2. Caractéristiques du gaz propane livré

5.3. Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SICAE

6- MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE

6.1. Description des installations

6.2. Propriété des appareils de mesure et de contrôle

6.3. Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

6.4. Offre « cuve individuelle » -visites et entretien du stockage

6.5. Dysfonctionnement des appareils

6.6. Accès aux installations pour le relevé de compteur

6.7. Détermination des quantités

7- FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7.1. Etablissement de la facture

7.2. Modalités de facturation

7.3. Changement de prix

7.4. Contestations de facturation

a) Action en paiement ou rectification des factures par la SICAE

b) Action à l'initiative du client

c) Opposition ou inaction du client relative au relevé de ses consommations

7.5. Prestations annexes

7.6. Fraudes et contraventions

8- PAIEMENT DES FACTURES

8.1. Paiement des factures

8.2. Modes de paiement

8.3. Responsabilité du paiement

8.4. Mesures prises par la SICAE en cas de non-paiement

8.5. Délai de remboursement

8.6. Taxes et contributions

9- CONDITIONS D'USAGE DU GAZ

10- ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

11- REGLEMENT DES LITIGES

12- EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

Le Service Public de Gaz est organisé par les autorités concédantes (les communes ou leurs groupements). Celles-ci ont confié cette mission à la SICAE, concessionnaire de la distribution de Gaz. Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès des autorités concédantes, soit la FDE80 – 3 rue César Cascabel – Pôle Jules Verne 2 - 80440 Boves, soit la commune d'Hémévilleurs – 60190 Hémévilleurs ou auprès de la SICAE. Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes préalablement à leur application.