

SICAE DE LA SOMME ET DU CAMBRAISIS CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ PROPANE

Sommaire

1^{er} janvier 2009

- 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**
- 2. DISPOSITIONS GENERALES**
- 3. CONTRAT DE VENTE DE GAZ PROPANE**
 - 3.1. Souscription du contrat
 - 3.2. Titulaire du contrat
 - 3.3. Durée du contrat
 - 3.4. Résiliation du contrat
- 4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE**
 - 4.1. Choix et structure des tarifs
 - 4.2. Suppression de tarif
 - 4.3. Adéquation tarifaire
- 5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE**
 - 5.1. Continuité de fourniture de gaz propane
 - 5.2. Caractéristiques du gaz propane livré
 - 5.3. Détermination des quantités
 - 5.4. Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur
- 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. Dysfonctionnement des appareils
 - 6.5. Accès aux installations pour le relevé du compteur
- 7. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES**
 - 7.1. Etablissement de la facture
 - 7.2. Facture sur index estimés
 - 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. 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. Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité
 - 8.6. Délai de remboursement
 - 8.7. Taxes et contributions
- 9. CONDITIONS D'USAGE DU GAZ**
- 10. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES**
- 11. RECOURS**
- 12. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES**

Le Service Public de Gaz est organisé par les autorités concédantes. 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 - 8 bis rue André Chénier - 80000 Amiens, ou auprès de la SICAE. Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes préalablement à leur mise en application.

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions des cahiers des charges de concession pour les services publics de la distribution du gaz, ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz aux clients dont la consommation est inférieure ou égale à 1000 kWh par jour.

2. DISPOSITIONS GENERALES.

La SICAE, concessionnaire, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture de gaz 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 de gaz.

Les conditions de vente de gaz sont établies conformément :

- au cahier des charges de concession applicables sur le territoire de la Commune où est situé le point de livraison du client.

3. CONTRAT DE VENTE DE GAZ PROPANE.

3-1 Souscription du contrat

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

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 (si 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 de gaz 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.

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 d'un an sauf sur présentation d'un justificatif de déménagement. Il est renouvelé tacitement par période d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties. Néanmoins, le client peut résilier le contrat à tout moment en cas de déménagement.

3-4 Résiliation du contrat

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation du contrat. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué **par un agent de la SICAE** ou par la mise à disposition d'une fiche emménagement/déménagement. **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.

4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE.

4-1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses usages dans les tarifs proposés par la SICAE et fixés conformément au cahier des charges de concession applicables sur le territoire de la Commune où est situé le point de livraison du client. La SICAE met à disposition des clients des barèmes de prix au point d'accueil et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture.

Chacun des tarifs actuels comporte un abonnement annuel et un prix proportionnel dépendant du niveau de prix appliqué sur la concession.

La SICAE pourra proposer à l'avenir des tarifs composés de nouvelles structures tarifaires de celles exposées ci-dessus.

4-2 Suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé conformément à la réglementation en vigueur.

La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

La SICAE s'engage en cas de suppression d'un tarif, à en informer le client, conformément à la réglementation en vigueur, et à lui proposer un nouveau tarif adapté à ses besoins.

4-3 Adéquation tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins.

La SICAE 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 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 d'adaptation tarifaire effectuée par la SICAE, 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 de fourniture de gaz

La SICAE 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,
- lorsque la fourniture de gaz est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la SICAE, d'interruptions dues aux faits de tiers,
- lorsque la qualité de la fourniture de gaz pour des usages professionnels est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la SICAE, de défauts dus 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. Des conseils peuvent être demandés par le client à la SICAE.

5-2 Caractéristiques du gaz propane livré

La SICAE s'engage à ce que le gaz livré respecte les spécifications fixées par le cahier des charges de concession (Pression et Pouvoir Calorifique Supérieur, voir article 5-3 ci-dessous).

5-3 Détermination des quantités

Les volumes mesurés par le comptage sont, pour les besoins de la facturation, ramenés à la température de 0°C et à la pression absolue de 1,013 bar par un coefficient de correction. Ce volume exprimé en m³ normés est, pour la facturation, transformé en kWh par multiplication avec le pouvoir calorifique supérieur moyen.

Le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) est la quantité de chaleur (exprimée en kWh) dégagée par la combustion complète de un m³ de gaz sec, mesuré à 0°C sous la pression de 1,013 bar, l'eau produite lors de la combustion étant condensée et les gaz issus de la combustion étant ramenés à 0°C sous 1,013 bar.

5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur

Conformément au cahier des charges de distribution publique de gaz, la SICAE peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture de gaz, 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 du concessionnaire,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la SICAE, 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),

Dans un souci de sécurité, la SICAE, en cas de défectuosité ou de non-conformité des installations intérieures ou si le client s'oppose à la vérification de son installation intérieure, peut refuser d'alimenter ou de continuer à alimenter en gaz.

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

6-1 Description des installations

Les installations nécessaires à la livraison du gaz se composent du branchement, du dispositif de coupure amont, des équipements

éventuellement nécessaires pour réduire et stabiliser la pression du gaz, et du compteur servant de base à la facturation. Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par la SICAE en application de la réglementation en vigueur.

6-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

a) Les compteurs mesurant un débit horaire inférieur à 16m³ sont la propriété de la SICAE. Le client en est locataire et les frais de location sont compris dans le tarif défini à l'article 4-1 des présentes Conditions Générales de Vente,

b) Les compteurs mesurant un débit horaire égal ou supérieur à 16m³ sont la propriété du client. Néanmoins celui-ci garde la possibilité de demander à ce que la SICAE devienne le propriétaire du compteur. Dans cette hypothèse, le client verse alors une redevance de location.

6-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle, hors ceux propriété du client, voir article 6-2 b), sont entretenus et vérifiés par la SICAE.

A cette fin, les agents de la SICAE doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de la SICAE (sauf détérioration imputable au client).

La SICAE pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils soit par la SICAE, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de la SICAE si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations de gaz.

6-5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur par la SICAE au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de la SICAE. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à la SICAE (auto relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder la SICAE au compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois, la SICAE pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial qui sera facturé suivant un barème disponible.

Si l'accès est refusé, la fourniture d'énergie pourra être suspendue.

7. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES.

7-1 Etablissement de la facture

Chaque facture d'énergie comporte :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. La SICAE 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. La SICAE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- 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,
- le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation,
- des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

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.

7-2 Facture sur index estimés

Une facture sur index estimés pourra être adressée au client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé,
- lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles.

Après information du client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Une facture intermédiaire sur index estimés pourra également être adressée au client entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie. **(Article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958)**

Les factures sur index estimés et les factures intermédiaires sont payables dans les mêmes conditions que les factures sur index relevés.

7-3 Changement de prix

En cas de modification des prix entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon un prix moyen tenant compte de la répartition en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

7-4 Contestations de facturation

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

- Clients résidentiels personnes physiques
Le présent alinéa s'applique aux personnes physiques (consommateurs) qui ont souscrit un contrat pour la satisfaction de leurs besoins non professionnels.

La SICAE dispose d'un délai de deux ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Clients personnes morales et entrepreneurs individuels
Le présent alinéa s'applique aux personnes morales de droit privé et aux entrepreneurs individuels agissant pour les besoins professionnels.

La SICAE dispose d'un délai de cinq ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Clients personnes morales de droit public
La SICAE dispose d'un délai expirant au 31 décembre de la quatrième année suivant l'année au titre laquelle les abonnements, les consommations et autres prestations sont dus, pour réclamer aux personnes morales de droit public le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Quel que soit le type de client, aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client pour les redressements qui seront calculés selon les tarifs en vigueur au moment des faits.

b) *Action à l'initiative du client*

Le client dispose d'un délai de cinq ans à compter du jour où il est censé avoir découvert une erreur, pour présenter à la SICAE toute réclamation tendant à obtenir le remboursement de toutes sommes indûment payées à la SICAE ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de la SICAE et du client.

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

Les délais visés au paragraphe 7.4 a) ne sont pas opposables à la SICAE lorsque le relevé des consommations n'a pu se faire dans le mois suivant la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre contre récépissé, du fait de l'opposition ou de l'inaction du client.

7-5 Fraudes et contraventions

Tout acte ayant pour but ou pour effet de prendre du gaz en dehors des quantités mesurées par le compteur et des conditions régulières de l'abonnement, est poursuivi par toutes voies de droit.

Toute contravention aux stipulations de la présente police donne à la SICAE, sous toutes réserves de dommages et intérêts ou poursuites, le droit de suspendre la fourniture du gaz.

8. PAIEMENT DES FACTURES.

8-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission. Pour les clients professionnels, à 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 de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8-2 Modes de paiement

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

- TIP, Chèque et Espèces.
- 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 la SICAE une autorisation de prélèvement (mise à disposition par la SICAE) dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), Postal (RIP) ou de Caisse d'Epargne (RICE).

- Mensualisation avec prélèvement automatique.

Au vu de ses consommations de gaz 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 qui 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 la SICAE.

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.

Un client, pour qui trois prélèvements (que son mode de règlement soit le prélèvement automatique ou la mensualisation) reviendraient impayés sur une période d'un an, se verrait supprimer automatiquement ce mode de règlement comme moyen de paiement. Les factures seraient alors à régulariser aux échéances prévues. Des frais de rejet bancaire sont imputés pour tout prélèvement impayé.

8-3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

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

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

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

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

Tout déplacement d'agent de la SICAE 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 Energie.

8-5 Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité

En cas de difficultés de paiement, la SICAE recherchera auprès du client une solution de règlement amiable.

8-6 Délai de remboursement

La SICAE s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait ou de la demande du client.

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.

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.

La SICAE est autorisée avant la mise en service et ultérieurement, à toute époque, à vérifier les installations intérieures, même si la fourniture de gaz est interrompue pour quelque raison que ce soit.

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 5-4 et à l'article 11.

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 un fichier de gestion clientèle les données nominatives communiquées par ses clients.

Ce fichier a été autorisé par la Commission Nationale Informatique et Libertés dans le cadre de la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978. Il a pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing réalisées par la SICAE.

Les informations collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse, tarif choisi, coordonnées bancaires, adresse payeur...

Les informations sont exclusivement communiquées aux agences commerciales et clientèles de la SICAE, et à leur demande aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement et aux tiers autorisés.

Le client a un droit d'accès relatif à ces informations qu'il peut exercer auprès de la SICAE. Il peut en demander une copie qui pourra lui être facturée. Si les informations le concernant sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, il a le droit d'en demander rectification auprès de la SICAE.

11. RECOURS.

En cas de litige dans l'application des contrats, le client peut saisir les services compétents de la SICAE en vue d'un réexamen de sa demande.

Après épuisement des voies de recours internes, le client peut soumettre le différend aux Juridictions compétentes en la matière.

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 des modifications apportées un mois avant leur date d'effet, soit par envoi postal, ou tout autre moyen à leur demande (postal, SMS, messagerie électronique) notamment électronique. En cas de refus des modifications, le client pourra résilier son contrat 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 conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par la loi et/ou ses textes d'application.

* informations à caractère obligatoire
informations à caractère facultatif

Document imprimé par nos soins.