

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

## Aux tarifs réglementés pour les clients non résidentiels en France métropolitaine continentale.

### Puissance supérieure à 36 kVA

**Tarif Vert (site raccordé en haute tension) et Tarif Jaune (site raccordé en basse tension).**

**En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> février 2025**

#### Préambule

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes ou leurs groupements). Celles-ci ont confié cette mission à la SICAE Somme et Cambrasis (société d'intérêt collectif agricole d'électricité), ci-après désignée **SICAE**, concessionnaire du Réseau Public de Distribution de l'électricité, ci-après désigné « RPD ». Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès des autorités concédantes (TE80/SIECE) ou auprès de la SICAE.

Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes préalablement à leur application.

#### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales de Vente ») portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité et sur la fourniture d'électricité assurée par la SICAE, aux clients suivants, éligibles aux tarifs réglementés de vente en application de l'article L.337-7 du code de l'énergie :

- les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros,
- les consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation,

pour leurs sites de consommation situés en France métropolitaine continentale, et alimenté(s) en basse tension ou en haute tension avec une puissance maximale supérieure à 36 kVA

Les engagements de la SICAE vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à leur égard, sont décrits dans ces Conditions Générales de Vente, les éventuelles conditions particulières de vente du client et dans les synthèses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation.

#### ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions Générales de Vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site Internet <https://www.sicaesomme.fr/>. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente d'électricité, conformément à la réglementation en vigueur.

#### ARTICLE 3 : CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Le contrat de fourniture du client (ci-après « contrat ») est composé des Conditions Générales de Vente et des Conditions Particulières de Vente (ci-après « Conditions Particulières de Vente ») signées par le client.

#### 3-1 Souscription du contrat

En application du II de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros devront attester préalablement à la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés qu'ils remplissent ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations de la SICAE en vigueur (ci-après, le « Catalogue des Prestations »). En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq (5) jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du client, ces délais peuvent être plus courts, et si cela est techniquement possible, moyennant le versement d'un supplément de prix conformément au Catalogue des Prestations. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande du client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le client de la totalité des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement. La date d'effet du contrat figure sur la première facture adressée au client.

#### 3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, la SICAE demande le nom ou la raison sociale du client. Cette information figure dans les Conditions Particulières de Vente et désigne le titulaire du contrat.

Le cas échéant, la SICAE demande également le numéro de SIREN du client.

Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

#### 3-3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un (1) an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

#### 3-4 Résiliation du contrat

##### • Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans pénalité. Il est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. 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 (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la

SICAE, déménagement du client...), le client doit informer la SICAE de la résiliation de son contrat par tout moyen. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la demande.

En application du III de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les clients finals non résidentiels qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros sont tenus de résilier leur contrat dans un délai d'un (1) mois, dès lors qu'ils ne remplissent plus ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

##### • Résiliation du contrat par la SICAE

La SICAE peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations, adressée au client et restée sans effet dans un délai de dix (10) jours calendaires.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, la SICAE peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 7-4.

##### • Dans tous les cas de résiliation

Le client recevra une facture de résiliation mentionnant les consommations à la date d'effet de la résiliation. Lesdites consommations font l'objet, soit :

- d'un relevé par la SICAE selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation *pro rata temporis* par la SICAE et basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir de l'index autorelevé par le client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur, ou d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par la SICAE ou d'un relevé spécial payant (le prix figure dans le Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du client.

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation.

Si, à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité, avec la SICAE ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité de la SICAE pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

## ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES

### 4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent au Tarif Vert pour les sites raccordés en Haute Tension (HTA), et au Tarif Jaune pour les sites raccordés en Basse Tension dont la puissance est supérieure à 36 kVA (BTSUP36).

Les prix correspondants au Tarif Vert et au Tarif Jaune sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur le site Internet <https://www.sicaesomme.fr/> et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite, de la version tarifaire ainsi que des coefficients associés, notamment les coefficients de puissance réduite et la facturation des dépassements de puissance. Ces éléments sont indiqués dans les Conditions Particulières de Vente. Chacun de ces termes intègre le tarif de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Il existe deux (2) versions tarifaires : « Courte Utilisation » et « Longue Utilisation » qui correspondent aux options tarifaires avec pointe fixe du TURPE. Dans l'hypothèse où le client dispose d'un raccordement déjà existant au moment de la souscription du contrat, la version tarifaire qui lui est appliquée correspond à la version déjà appliquée à son point de livraison. Dans l'hypothèse où il s'agit d'un nouveau raccordement, la version tarifaire appliquée au client par défaut sera la version « Courte Utilisation », étant précisé que le client peut demander à bénéficier de la version « Longue Utilisation » au moment de la souscription.

La version tarifaire du contrat figure sur la première facture adressée au client.

### 4-2 Mise en extinction - Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

- Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction de cette option n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Dans un tel cas, le client est informé par la SICAE que la modification demandée conduit à la perte du bénéfice de l'option tarifaire en extinction. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 6-3 des Conditions Générales de Vente. Lorsque le client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.
- Quand une option tarifaire est supprimée, la SICAE en informe le client dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par

la décision des pouvoirs publics de suppression d'une option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire, suite à la suppression d'une option, nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge de la SICAE.

### 4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, la SICAE conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins.

En cours de contrat, le client peut contacter la SICAE pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. La SICAE s'engage à répondre à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies dans les Conditions Particulières de Vente.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de la SICAE.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou, lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, la SICAE facture, sans surcoût, en plus des frais mentionnés ci-dessus, un montant complémentaire, au titre du caractère annuel de l'abonnement de la puissance souscrite, calculé selon les modalités définies au Catalogue des prestations de la SICAE.

La modification de la version tarifaire est possible, après l'avoir conservée au moins douze (12) mois consécutifs, dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité. En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

## Article 5 : INTERRUPTION DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE DE LA SICAE

La SICAE peut demander de procéder à l'interruption de fourniture ou à la réduction de la puissance en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures conformément à l'article 7-4.

## Article 6 : FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS DIVERSES

### 6-1 Établissement de la facture

Le client bénéficie par défaut de la facturation électronique et conserve la possibilité de demander, à tout moment et conformément à l'article 11, de recevoir ses factures par courrier postal.

La facture comporte notamment :

- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- La consommation d'électricité (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. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site <https://www.sicaesomme.fr/> ou sur simple demande auprès de la SICAE. La SICAE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

En cas de résiliation du contrat, le montant d'abonnement le cas échéant déjà facturé,

correspondant à la période postérieure à la date de la résiliation est porté en déduction sur la facture de résiliation.

### 6-2 Modalités de facturation

La SICAE adresse au client une facture mensuelle établie en fonction de ses consommations relevées. À défaut, elles peuvent être estimées par la SICAE par tout moyen à sa disposition, notamment l'historique de consommation s'il existe.

### 6-3 Changement de prix

Le prix applicable au contrat est susceptible d'évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics. En cas de modification du prix entre deux (2) facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle au nombre de jours 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.

### 6-4 Contestations et régularisations de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture rectificative selon les prix en vigueur sur la période objet de la régularisation.

En application de l'article 2224 du code civil, le client et la SICAE peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu, ou aurait dû avoir connaissance de son droit d'agir.

Par exception, conformément à l'article 1 de la loi 68-1250 du 31 décembre 1968, la SICAE peut contester les factures à l'encontre d'une personne publique pendant une durée de quatre (4) ans à compter du 1er janvier de l'année suivant celle au cours de laquelle le droit a été acquis.

Le redressement est calculé selon les prix en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalités ne peut être demandée au client.

Dans tous les cas, les fraudes portant sur le matériel 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.

## ARTICLE 7 : PAIEMENT DES FACTURES

### 7-1 Paiement des factures et pénalités de retard

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

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par la SICAE.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, la SICAE peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard dont le taux est le suivant :

- par défaut : taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage ;
- si le taux précité est inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal : taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par la SICAE.

Par ailleurs, conformément à l'article L441-10 du code de commerce, tout client en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 euros conformément à l'article D441-5 du code de commerce.

Si la SICAE exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, la SICAE pourrait demander au client une indemnisation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

## 7-2 Modes de paiement

Le mode de paiement des factures est le :

- **(i) Prélèvement automatique** (par défaut), à la date de règlement figurant sur la facture, sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit retourner à la SICAE un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé.

- **(ii) Chèque ou virement**

Conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre des usages non professionnels ou simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer sont inférieures à un montant fixé par décret.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait payer ses factures via un des moyens visés au paragraphe (ii) ci-avant, il devra en informer la SICAE dans les conditions prévues à l'article 11.

## 7-3 Pour les clients soumis aux règles de la comptabilité publique, des modes de règlement compatibles sont acceptés.

## 7-4 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, 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 au titulaire du contrat via la plateforme Chorus PRO,
- 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 intégral des factures.

## 7-5 Mesures prises par la SICAE en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de règlement indiquée sur la facture, sans préjudice des dispositions de l'article R.124-16 du code de l'énergie, la SICAE informe le client par courrier valant mise en demeure que :

- à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de dix (10) jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue.
- si aucun paiement n'est intervenu dix (10) jours après l'échéance de ce délai supplémentaire de dix (10) jours, la SICAE pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, la SICAE informe, par courrier, le syndic de l'immeuble qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire d'un (1) mois sa fourniture pourra être interrompue, conformément à l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Sans préjudice des dispositions de l'article R.124-6 du Code de l'énergie, tout déplacement de la SICAE, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès de la SICAE.

## 7-6 Délai de remboursement

### • En cours de contrat

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées à la suite du relevé des consommations réelles du client), la SICAE le rembourse au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à cinquante (50) euros, sauf si le client demande son remboursement.

A partir de cinquante (50) euros de trop-perçu, celui-ci est remboursé par la SICAE dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

### • En cas de résiliation

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, la SICAE rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

### • En cas d'application de l'article 6-4 susvisé

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 (2) mois à compter de l'accord entre la SICAE et le client sur le montant du trop-perçu. 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 dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à quarante (40) € HT.

## 7-7 Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par la SICAE au titre 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 modifications et/ou évolutions de ces impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

## ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

### 8-1 Responsabilité de la SICAE vis-à-vis du client

La SICAE est responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure.

### 8-2 Responsabilité du client vis-à-vis de la SICAE

Le client est responsable des dommages directs et

certaines causés à la SICAE en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Le client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à la SICAE suivant les modalités précisées dans les synthèses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD

## ARTICLE 9 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La SICAE collecte, en conformité avec la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et le règlement (UE) 2016/679 dit

« RGPD », certaines données à caractère personnel (ci-après « DCP ») relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

Pour accéder au détail des données collectées, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la Politique de gestion des données personnelles à l'adresse

<https://www.sicaesomme.fr/donnees-personnelles.html>

La collecte de DCP a pour finalités générales la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale, y compris par voie électronique dans le respect de la réglementation) réalisées par la SICAE

La SICAE ne conserve les DCP que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont recueillies et sont effacées automatiquement au bout de 5 années après la fin du contrat.

Pour les DCP les concernant, les personnes physiques disposent :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par la SICAE de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à l'effacement de ses données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont leurs données font l'objet, dans les conditions précisées dans le RGPD,
- d'un droit à la portabilité et à l'effacement en application de la réglementation.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, la SICAE pourra demander à la personne physique concernée de justifier son identité.

Toute personne physique concernée peut exercer les droits susvisés auprès de la SICAE qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures qui lui sont adressées.

L'exercice des droits susvisés peut s'exercer en ligne sur l'espace personnel du client, par courrier électronique à l'adresse [donnees.personnelles@sicaesomme.fr](mailto:donnees.personnelles@sicaesomme.fr) ou par téléphone auprès de notre service client.

Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de la SICAE à l'adresse suivante : SICAE SOMME ET CAMBRAISIS - 11 Rue de la République – CS 40058 ROISEL – 80208 PERONNE CEDEX

Enfin, toute personne physique concernée dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## **ARTICLE 10 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales de Vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

La SICAE informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur.

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.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## **ARTICLE 11 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS**

Pour contacter la SICAE, l'adresse et les coordonnées téléphoniques auxquelles le client peut se reporter figurent sur sa facture.

Pendant la durée du contrat, La SICAE met à disposition du client une agence en ligne sécurisée sur le site [www.sicaesomme.fr](http://www.sicaesomme.fr), lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations.

## **ARTICLE 12 : MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES**

### **12-1 Modes de règlement internes**

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite au siège de la SICAE, 11 Rue de la République – CS 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. Dans le cas où le différend ne serait pas résolu, le client peut saisir le Médiateur National de l'Energie ([www.mediateurenergie.fr](http://www.mediateurenergie.fr)). Ces modes de réclamation sont facultatifs et le client peut soumettre le différend aux juridictions compétentes.

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle le client en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages, les circonstances, ainsi que la nature et si possible le montant estimé des dommages directs et certains.

### **12-2 Modes de règlement externes**

Sans avoir à épuiser les voies de recours internes exposés à l'article 12-1, dans le cas où le différend avec la SICAE n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix (10) mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie, dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L122-1 et suivants du code de l'énergie, par le formulaire internet disponible sur le site <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

### **12-3 Dispositions communes**

Ces modes de règlement amiables internes et externes des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.