

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, qu’ils soient raccordés au réseau public de distribution ou via un réservoir de stockage non raccordé au réseau public de distribution et destiné à subvenir aux besoins du client. Dans ce cas et dans la suite des dites conditions, ce cas de figure sera identifié par l’appellation offre « Cuve individuelle ». La SICAE rappelle, conformément à la réglementation, la nécessité d’une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l’environnement.

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.

Sur demande dûment justifiée, les éléments du contrat et informations liées à celui-ci seront adaptés au handicap du client.

3. CONTRAT DE VENTE DE GAZ PROPANE.

3-1 Souscription du contrat

3.1.1. Date de conclusion

Le contrat est réputé conclu à la date de l’acceptation de l’offre matérialisée par un bulletin de souscription signé par le client, qui devient le titulaire du contrat. Dans le cas d’une offre «cuve individuelle», la conclusion du contrat est subordonnée à la mise en place au préalable d’un réservoir de stockage et la signature d’une convention de mise à disposition du réservoir entre le client ou le propriétaire de l’installation, la SICAE et le prestataire dûment mandatée par la SICAE pour la mise à disposition de ce réservoir.

3.1.2 Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, de mise en place, le cas échéant, du réservoir dans le cas d’une offre «cuve individuelle» et/ou de branchement ainsi qu’à la remise du certificat de conformité éventuel.

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 possibilité technique 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 :

- o de la durée de réalisation nécessaire à l’exécution des travaux,
- o de la durée de réalisation nécessaire à l’implantation d’un réservoir (offre «cuve individuelle»),

- o de la durée nécessaire à l’obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Le client sera informé de ces délais.

La date de prise d’effet figure sur les conditions particulières.

3.1.3 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client relevant du droit de la consommation bénéficie d’un droit de rétractation qu’il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 14 jours, à partir de la date de conclusion. Ce délai est prorogé jusqu’au premier jour ouvrable suivant lorsqu’il expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé.

Le client informe la SICAE par l’envoi du formulaire de rétractation de l’exercice de son droit.

Tant que ce délai n’est pas écoulé, les fournitures ne pourront débuter.

Le client peut toutefois avancer la date de démarrage des fournitures (date d’effet), conformément à l’article L121-21-5 du Code de la Consommation, sous réserve de la fourniture d’une demande expresse écrite. Dans ce cas et si le client exerce ensuite son droit de rétractation, il aura à verser un montant proportionnel au service fourni (énergie consommée et abonnement sur la durée de fourniture ainsi que l’ensemble des taxes et contributions visées à l’article 8.7).

3-2 Titulaire du contrat

Lors de l’acceptation de l’offre, le titulaire indique ses noms et coordonnées ainsi que sa catégorie tarifaire, le payeur (s’il est différent du titulaire), les divers éléments techniques ainsi que la date de prise d’effet.

Des conditions particulières sont envoyées aux clients, elles précisent l’ensemble de ces éléments.

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

Dans le cas d’un raccordement au réseau public de distribution de gaz propane, le contrat est conclu pour une durée d’un an à compter de la date d’effet visée à l’article 3.1.2.

Dans le cas d’une offre «cuve individuelle», le contrat est conclu pour une durée initiale de trois ans à compter de la date d’effet visée à l’article 3.1.2. La date d’échéance initiale est précisée aux conditions particulières.

Il ne peut être rompu avant cette date que sur présentation d’un justificatif de déménagement. Il est ensuite renouvelé par tacite reconduction, par période d’une année, jusqu’à sa résiliation par l’une des parties conformément aux dispositions des articles 3.4.1. et 3.4.2.

3-4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Dans le cas uniquement d’un raccordement au réseau public de distribution de gaz propane, le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalités. Les conditions de résiliation à l’initiative du client sont précisées au 3.4.2. L’article 3.4.2 précise également les conditions de résiliation et pénalités associées dans le cas d’une offre «cuve individuelle».

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 dûment complétée et signée par les parties et renvoyée à la SICAE. 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 ou par le client s’il utilise une fiche emménagement/déménagement.

Dans tous les cas, le contrat est résilié de plein droit en cas de décès du titulaire du contrat ou de modification du souscripteur de ce contrat, en particulier en cas de changement de catégorie tarifaire.

Dans tous les cas de résiliation, le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

Quel que soit le mode de raccordement, Le client doit informer la SICAE de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation :

- o si la résiliation provient d’une non acceptation d’une modification contractuelle proposée par la SICAE, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l’article 12 des présentes.
- o si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée qui sera au maximum antérieure de 8 jours à la réception de sa demande.

Dans le cas d’une offre «cuve individuelle» et en cas :

- de résiliation anticipée, c’est-à-dire avant la date d’échéance initiale, sauf en cas de décès, de mutation professionnelle, ou de vente du bien immobilier, ou de raccordement à un réseau public de distribution de gaz, le client supportera les frais de résiliation anticipée à hauteur de 1200 € TTC prorata temporis sur la durée initiale du contrat, soit 3 ans, à compter de la signature de la date de prise d’effet conformément à l’article 3.1.2. Dans le cas d’un réservoir enterré, le client supportera également les frais d’enlèvement dudit réservoir et du dispositif de comptage associé. Le montant de ces frais s’établit au 1^{er} janvier 2016 à 1.320 € TTC. Ce montant est actualisé suivant les dispositions des cahiers des charges de concession.
- de résiliation après la date d’échéance initiale, et dans le cas d’un réservoir enterré, le client supportera les frais d’enlèvement dudit réservoir et du dispositif de comptage associé. Le montant de ces frais s’établit au 1^{er} janvier 2016 à 1.320 € TTC. Ce montant est actualisé suivant les dispositions des cahiers des charges de concession.

Le client réilié de fait le contrat s’il n’utilise plus pour son compte l’énergie acquise via ce contrat, mais le contrat reste valable jusqu’à la date où la SICAE a connaissance de cette résiliation.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de la SICAE

La SICAE pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat, en particulier en cas de non paiement des factures. La SICAE notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d’un délai de 45 jours à compter de la présentation du courrier. Dans le cas d’une offre «cuve individuelle» et en cas de résiliation avant la date d’échéance initiale du fait de manquement grave ou répété du client, le client supportera des frais de résiliation anticipée à hauteur de 1200 € TTC prorata temporis sur la durée initiale du contrat, soit 3 ans, à compter de la signature de la date de prise d’effet conformément à l’article 3.1.2.

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 dans ses points d’accueil, sur son site internet et les communiquent 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 Conseil tarifaire – Modification de contrat

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 et donc le tarif choisi est bien adapté à son mode de consommation, notamment quand il pense modifier, ou a déjà modifié, ses appareils ou leur utilisation. 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 et qualité 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 5-3 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,
- lorsque l’accès au stockage, dans le cas des offres «cuve individuelle», n’est pas maintenu délogé et en bon état.
- dégradation du stockage dans le cas des offres «cuve individuelle».

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. Dans le cas des offres «cuve individuelle», il appartient également au client de s’assurer du niveau de remplissage du réservoir et d’alerter la SICAE si ce niveau se situe en dessous de 20%. 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.

5-3 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SICAE

Conformément au cahier des charges de concession, 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),
- impossibilité liée par exemple, à un évènement climatique de grande ampleur (inondation, neige, etc…),
- impossibilité d’accès au stockage dans le cas des offres «cuve individuelle»,
- dégradation du stockage dans le cas des offres «cuve individuelle».

Dans un souci de sécurité, la SICAE, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture de 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.

Dans le cas des offres «cuve individuelle», elles comportent en plus le réservoir de stockage. Ces équipements sont sous la garde du client conformément à l’article 1384 alinéa 1 du code civil.

6-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle font partie du domaine concédé. Ils sont fournis, posés et scellés par la SICAE.

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

Les appareils de mesure et de contrôle 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 Offre «cuve individuelle» – Visites et entretien du stockage

La SICAE s’assurera de la réalisation des opérations courantes de contrôle et d’entretien du stockage ainsi que des inspections périodiques tous les 40 mois et les requalifications décennales.

Les opérations de réparation de stockage, consécutives à des dégradations du fait du client ou d’un tiers, à l’affaissement du terrain sur lequel a été initialement mis en place le réservoir ou à des détériorations du fait du client ou d’un tiers, engageront la responsabilité du client et lui seront facturées par la SICAE suivant les coûts de remplacement et de remise en état réellement engagés, le partage des responsabilités ne s’opérant qu’en application du droit commun.

Dans le cas de telles dégradations, la fourniture d’énergie pourra être suspendue sans délai.

6-5 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 comparables de consommation en intégrant les éléments spécifiques communiqués par le client. Ces périodes peuvent être des périodes à venir d’une durée maximale d’un an. A défaut ultime, 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.

6-6 Accès aux installations pour le relevé du compteur

La SICAE doit pouvoir accéder à tout moment aux appareils de comptage sur simple justification de son identité et au moins une fois par an pour relever les index des compteurs. Dans les cas où l’accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de la SICAE sur sa facture précédente, sur son site Internet ou par information individualisée. 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 pendant ses heures d’ouverture à la convenance du client pour un relevé spécial hors tournée conformément au barème en vigueur.

Si le client ne donne pas d’accès à son compteur, la fourniture d’énergie pourra être suspendue dans le cadre de l’article 8.4.

6-7 Détermination des quantités

La consommation de gaz est calculée par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l’index relevé par la SICAE ou communiqué par le client (avec validation de cohérence) ou à défaut, l’index estimé par la SICAE soit sur la base de ses consommations précédentes ou par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

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

7-1 Etablissement de la facture

La facture d’énergie comporte notamment :

- le nom et les coordonnées du ou des contractant(s),
- le lieu de livraison,
- 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.
- 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.

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.

Si le client n’a pas reçu de facture depuis plus de 6 mois, celui-ci doit la réclamer auprès de la SICAE.

La SICAE met à disposition du client sur son site Internet les factures des 12 derniers mois. Toute demande de duplicata de facture sera facturée conformément au barème en vigueur.

7-2 Modalités de facturation

La SICAE établit une facture sur la base de consommations réelles au moins une fois par an. Des factures sur index estimés pourront également être adressées entre deux relevés consécutifs :

- lorsque l’importance des consommations le justifie (article 6 de l’ordonnance n° 58-881 du 24/09/58),

- si le compteur n’a pu être relevé,

- si les index relevés apparaissent incohérents avec les consommations habituelles.

L’estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif que le client.

Lorsque le client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations réelles, il peut transmettre à la SICAE les index qu’il relève lui-même. Chaque facture fait apparaître la date avant laquelle les index doivent être communiqués afin d’être pris en compte sur la facture suivante.

Des factures intermédiaires sur index réels pourront également être adressées en cas :

- d’index communiqués par le client,

- d’index relevés par un agent de la SICAE lors d’interventions techniques sur le réseau ou les installations.

Un service dénommé "Mesindex" disponible sur demande, permet au client de n’être facturé que sur la base de ses consommations. Avant chaque facturation qui sera basée sur des index estimés, le client communique ses index relevés avant une date limite précisée sur sa facture précédente. Si le client répond après cette date, il recevra une facture basée sur des index estimés.

Lorsque le client procède à une auto-relevé de ses index, si le contrôle effectué par la SICAE montre une incohérence avec les consommations antérieures habituelles ou avec le précédent relevé réel effectué par la SICAE, la SICAE pourra établir la facture sur la base d’estimations.

Le paiement d’une facture à index estimés est exigible dans les mêmes conditions qu’une facture sur relevé.

7-3 Changement de prix

Le tarif applicable au contrat est susceptible d’évoluer suite à une évolution du cahier des charges de concession en accord avec l’autorité concédante. Les modifications de prix sont applicables au cours du contrat et font l’objet d’une information générale. Sur la facture apparaît simultanément des consommations payables à l’ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle à la durée de chaque période écoulée.

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 du 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 Prestations annexes

Les prestations relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour coupure et rétablissement, etc…) sont facturées conformément au barème en vigueur qui a été porté à la connaissance du client lors de la demande d’intervention et qui est disponible auprès de nos agences, sur le site internet de la SICAE ou qui peut être adressé sur simple demande.

7-6 Fraudes et contraventions

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l’ensemble des frais liés au traitement du dossier sera à la charge du client.

Tout acte ayant pour but ou pour effet de prendre du gaz en dehors des quantités mesurées par le compteur et des conditions régulières du contrat, soit de détériorer, modifier les réglages ou endommager les matériels ou scellés décrits à l’article 6.1, est poursuivi par toutes voies de droit.

Toute contravention aux stipulations du présent contrat 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 Délai de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard à la date d’échéance indiquée sauf conventions ou dispositions particulières (article 8-5).

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 demie pour les clients particuliers ou trois fois pour les autres clients 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. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de

règlement précisée sur la facture jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le client à la SICAE. Une indemnité complémentaire de 40 € est perçue pour les clients professionnels. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

8-2 Modes de paiement

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

- Chèque et Espèces,
 - TIP,
 - Carte bancaire : site internet,
 - Virement,
 - Prélèvement automatique : le client doit retourner à la SICAE le mandat SEPA fourni par la SICAE complété, signé et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB-RIP-RICE). Le client s'engage à communiquer par écrit et avant le 20 du mois toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement de coordonnées bancaires, des coordonnées du compte).
- La notification préalable de chaque prélèvement sera portée sur les factures et/ou les échéanciers de paiement.
- Toute demande de révocation ou modification de mandat SEPA doit préciser par écrit la référence unique de mandat (RUM) ainsi que le/les contrat(s) impacté(s).
- 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 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/défectuosités 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 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 à leur demande aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement et aux tiers habilités à les connaître.

Le client a un droit d'accès relatif à ces informations qu'il peut exercer auprès du Directeur Général 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 du même interlocuteur.

Le client est en droit également de s'opposer au traitement des informations le concernant. 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.

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.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ PROPANE

Sommaire

1^{er} janvier 2016

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 du 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 – 2 rue du Capitaine Némo – Pôle Jules Verne – 80440 Boves, soit la commune d'Hémévillers – 60190 Hémévillers ou auprès de la SICAE. Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes préalablement à leur application.