

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RELATIVES À LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL À PRIX DE MARCHÉ

Janvier 2026

## SOMMAIRE

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| DÉFINITIONS .....                                                | 2  |
| 1- OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....              | 3  |
| 2- CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT .....                       | 3  |
| 3- RACCORDEMENT, ACHÈMÈNEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON .....   | 4  |
| 4- INSTALLATIONS INTÉRIEURES .....                               | 4  |
| 5- MESURAGE DU GAZ .....                                         | 5  |
| 6- CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ.....               | 5  |
| 7- MODALITÉS DE FACTURATION DE RÈGLEMENT.....                    | 7  |
| 8- DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ..... | 10 |
| 9- PRISE D'EFFET .....                                           | 10 |
| 10- DURÉE, RENOUVELLEMENT ET CESSIION DU CONTRAT .....           | 10 |
| 11- RÉSILIATION.....                                             | 11 |
| 12- MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT.....                  | 12 |
| 13- CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL .....  | 12 |
| 14- FORCE MAJEURE.....                                           | 13 |
| 15- DONNÉES PERSONNELLES .....                                   | 14 |
| 16- CONFIDENTIALITÉ.....                                         | 15 |
| 17- CLAUSE DE SAUVEGARDE.....                                    | 15 |
| 18- DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE .....              | 16 |
| 19- SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS .....                         | 16 |
| 20- AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE .....              | 16 |
| 21- DROIT DE RÉTRACTATION .....                                  | 16 |

## DÉFINITIONS

**Abonnement** : élément du prix indépendant des quantités vendues.

**Acheminement** : transport du Gaz sur le Réseau de Distribution et de Transport jusqu'au Point de Livraison du Client.

**Année contractuelle** : période de douze mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat. Par dérogation, les Conditions Particulières de Ventes (CPV) peuvent prévoir, pour la première Année Contractuelle, une durée supérieure ou inférieure à douze (12) mois.

**Catalogue des Prestations** : liste des prestations techniques du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), disponible sur le site internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com). Cette liste contient le détail des prestations et leurs tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, .... Ces prestations sont facturées au Client par le Fournisseur pour le compte du GRD.

**Client** : toute personne physique ou morale, consommateur final. Il est désigné aux CPV.

**Conditions Standard de Livraison ou CSL** : les CSL du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) définissent les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques, détermination des quantités ...), et les conditions d'accès et de réalisation des interventions sur les ouvrages de raccordement.

**Contrat (CGV - CPV)** : Le Contrat de vente de Gaz est constitué des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les CPV prévalent sur les CGV. Le Contrat inclut la fourniture de gaz naturel et son acheminement.

**Contrat GRD-Energis** : contrat passé entre le Distributeur et Energis en tant que fournisseur relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les PDL qui font l'objet d'un Contrat.

**Dispositif Local de Mesurage** : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisé sur un Point de Livraison et utilisé par Energis pour déterminer les Quantités Livrées.

**Fournisseur** : le fournisseur est Energis.

**Gaz** : gaz naturel.

**Gestionnaire de Réseau de Distribution ou GRD** : Désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du Réseau Public de Distribution dans la zone concédée. Il doit garantir, à long terme, la capacité du Réseau Public de Distribution à satisfaire une demande raisonnable de distribution de gaz naturel. Au sens du Contrat, les missions de GRD sont assurées par Energis.

**Lieu de consommation ou Point de livraison (PDL)** : point contractuel où Energis livre du Gaz à un Client en exécution du Contrat. Le Point de livraison (PDL) est précisé dans les Conditions Particulières.

**Index** : valeur relevée sur le Dispositif Local de Mesurage. Pour les besoins liés à la facturation de l'énergie, cet index peut faire l'objet d'une estimation.

**Installation intérieure** : il s'agit de l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau Public de Distribution et situé en aval du compteur.

**Partie(s)** : Le Client ou Energis ou les deux selon le contexte.

**Plage de consommation prévisionnelle** : plage dans laquelle se situe la quantité de Gaz que le Client prévoit de consommer pendant l'Année Contractuelle et que le Fournisseur s'engage à vendre au Client pour le PDL objet du Contrat. Elle définit le prix appliqué au Client.

**Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)** : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète d'un m<sup>3</sup>(n) de gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de zéro (0) degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de zéro (0) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

**Prix de la Consommation ou Terme Quantité** : élément du prix appliqué aux quantités vendues

**Réseau Public de Distribution (RPD)** : ensemble d'ouvrages exploités par ou sous la responsabilité d'Energis. Il est constitué principalement de canalisations de distribution, de branchements, de conduites montantes, d'organes de détente et de comptage, de robinets et d'accessoires.

## 1- OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Contrat définit les modalités de distribution et de vente du gaz naturel par Energis au Point de Livraison du Client.

En fonction du choix du Client précisé dans les Conditions Particulières de Vente, le Contrat est conclu :

- soit pour une durée indéterminée et sur la base de prix indexés,
- soit pour une durée déterminée et sur la base d'un prix qui est fixe pendant cette même durée.

Le présent Contrat annule et remplace tout échange antérieur à sa signature et portant sur le même objet.

Les Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre remises à tout Client souscrivant un Contrat de vente de gaz.

Energis assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client et le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. Le gaz livré à ce titre ne doit pas être cédé à des tiers par le Client, même gratuitement.

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales et figurant dans les « Conditions Standard de Livraison » du GRD, soient réalisées et garanties par le GRD au profit du Client, tel que cela résulte du Contrat d'Acheminement.

Il est précisé que ces Conditions Standard de Livraison sont relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et explicitent les engagements d'Energis en tant que GRD vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Ces dispositions générales font partie intégrante du Contrat. Elles sont également remises au Client et disponibles sur le site internet d'Energis.

## 2- CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

### 2.1 Souscription du Contrat par le Client

Lors de la souscription du Contrat, le Client fournira à Energis, pour chaque souscripteur en cas de pluralité et y compris en cas de désignation d'un tiers payeur, leurs coordonnées complètes : nom, prénom, date et lieu de naissance, situation matrimoniale, adresses postale et mail, numéros de téléphone fixe et portable, coordonnées bancaires, et justifiera de ces éléments par la présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et d'un relevé d'identité bancaire. Pour le cas d'un Client professionnel, celui-ci fournira un extrait Kbis de moins de trois mois, ou, si la société est en cours d'immatriculation, la copie des statuts à jour de celle-ci. Le Client communiquera également à Energis les relevés du ou des Compteurs de gaz naturel. Le Client pourra notamment fournir à Energis la copie de son état des lieux d'entrée sur lequel figure lesdits relevés (il pourra de même fournir son état des lieux de sortie lors de la résiliation de son Contrat). Energis pourra également demander au Client de lui transmettre une copie de son contrat de bail ou de son acte notarié de vente afin de justifier de sa qualité

de locataire ou de propriétaire. Il est de plus précisé qu'en cas d'existence d'une dette à une ou plusieurs adresses, Energis se réserve le droit de conditionner l'ouverture de tout nouveau contrat au paiement intégral de sa dette par le Client.

En cours de Contrat, le Client s'engage à prévenir Energis de toute modification relative aux informations précitées.

## **2.2 Conditions préalables à la fourniture et à l'acheminement par Energis**

L'engagement d'Energis de fournir du gaz naturel au Client, de lui permettre d'accéder au Réseau Public de Distribution et de l'utiliser aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct de chaque Point de Livraison au RPD ;
  - la mise en service des ouvrages de raccordement permettant l'exécution du Contrat, c'est-à-dire l'ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes exploités par et sous la responsabilité d'Energis ;
  - l'acceptation des Conditions Standard de Livraison ;
  - le cas échéant, la résiliation effective du contrat de fourniture de gaz naturel avec le précédent fournisseur du Client ;
  - le respect des obligations de conformité de l'installation intérieure du ou des site(s) du Client à la réglementation et aux normes en vigueur telles que décrites dans l'article 4 des présentes Conditions Générales ;
  - l'exclusivité de la fourniture de gaz naturel du ou des Points de Livraison par Energis ;
  - l'utilisation directe par le Client du gaz naturel pour ses besoins propres aux Points de livraison.
- Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier, à quelque titre que ce soit, directement ou indirectement, de tout ou partie de ce gaz naturel à un ou plusieurs tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ; les limites de capacité du RPD.

## **2.3 Limites du Contrat**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison et les accepte expressément. Ces conditions sont remises au Client et peuvent également être consultées sur le site internet d'Energis [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com)

## **3- RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON**

Energis en sa qualité de Fournisseur, a pris toutes les dispositions pour assurer, pendant toute la durée du Contrat, l'acheminement du gaz sur le réseau jusqu'au Point de Livraison du Client.

Les prestations techniques du GRD Energis et leurs tarifs sont déterminés dans son catalogue de prestations, disponible sur son site internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com)

## **4- INSTALLATIONS INTÉRIEURES**

L'Installation intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées le cas échéant, conformément à la réglementation en vigueur relative aux règles techniques et de sécurité applicable aux installations de Gaz et, le cas échéant, le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur ou le Distributeur n'encourent de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation intérieure.

## 5- MESURAGE DU GAZ

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. L'article L224-11 du Code de la consommation prévoit que le Fournisseur a l'obligation de facturer le Client sur la base de l'énergie consommée, donc sur relevé d'index, au moins une fois par an. La fréquence des relèves par Energis est semestrielle. En dehors de ces deux relèves annuelles, la facturation est établie sur la base d'un index estimé, le Client ayant la possibilité de fournir ses index à Energis par tout moyen, notamment en souscrivant au relevé confiance via l'Agence en Ligne.

Le Fournisseur ne peut facturer aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé (ou auto-relevé), sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur ou d'absence de transmission d'index par le Client suite au courrier recommandé avec accusé de réception qui lui aura été adressé par le Fournisseur. Sur demande d'Energis, le Client prend donc toute disposition pour permettre l'accès à ses compteurs à Energis.

Le Client autorise l'utilisation et la communication chez Energis des données de comptage, du Distributeur vers le Fournisseur, (quantités de gaz naturel livré au Point de Livraison, caractéristiques, contenu énergétique, ...).

Toute modification du comptage à la demande du Client pourra entraîner un changement du prix fixé aux Conditions Particulières. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par Energis.

## 6- CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ

### 6.1 Conditions de vente

Les valeurs de l'Abonnement et du(des) Prix de la Consommation sont définies aux Conditions Particulières de Vente en fonction de l'offre choisie par le Client.

### 6.2 Contenu du prix

Le prix correspond au prix de la fourniture de gaz naturel et au prix de son Acheminement. Ces prix sont valables pendant la durée fixée aux Conditions Particulières de Vente. Ils sont non réglementés et peuvent être soit fixes pour un Contrat à durée déterminée, soit indexés pour un Contrat à durée indéterminée.

Le prix peut être constitué d'un ou plusieurs Abonnement(s) annuel(s) et/ou d'un ou plusieurs prix de la Consommation dont les valeurs sont définies aux Conditions Particulières de Vente. L'Abonnement et la consommation sont facturés à terme échu. Le prix du gaz inclut les coûts induits pour le Fournisseur par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie prévus aux articles L2211 et suivants du Code de l'Énergie. Les coûts répercutés au Client à ce titre sont les coûts supportés par le Fournisseur et ne peuvent être supérieurs au montant de la pénalité prévue à l'article L221-4 du Code de l'Énergie appliquée à l'obligation d'économies d'énergie en vigueur du Fournisseur.

Le barème de prix du Client est établi sur la base des critères et éléments transmis par le Client (plage de consommation prévisionnelle).

Dans les cas où Energis, en tant que Fournisseur, aurait à supporter le paiement de prestations réalisées pour le compte du Client par le GRD, notamment dans le cadre des Conditions Standard de Livraison, ce montant serait refacturé à l'identique au Client par Energis. Les prestations d'Energis en tant que GRD ainsi que leurs prix sont recensés dans le Catalogue des Prestations consultable sur le site internet d'Energis ([www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com)).

Que les prix soient fixes ou indexés, toute consommation de gaz au-delà de la date d'expiration ou de résiliation du Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci, et non couverte par un nouveau contrat avec un fournisseur de gaz constitue une consommation anormale. Le Fournisseur, subissant un préjudice

du fait de cette consommation, sera fondé à exiger du Client le paiement du gaz consommé au prix indiqué aux Conditions Particulières de Vente avec une majoration de vingt-cinq pour cent (25 %) du Prix de la Consommation appliquée aux quantités vendues.

Sauf nouveau contrat conclu entre le Client et le Fournisseur pour une nouvelle durée, la poursuite de la consommation de Gaz postérieurement à la résiliation ou à l'échéance du Contrat se fera aux risques et périls exclusifs du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction au sens de l'article 1215 du Code Civil. Le Fournisseur pourra donc demander au GRD l'interruption de la fourniture pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et ce à tout moment.

Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit, et les frais d'interruption seront à sa charge.

Les plages de prix en fonction de la consommation prévisionnelle par an pourront être amenées à évoluer.

### **6.3 L'offre Repère d'Energis**

Le prix du kWh et le prix de l'abonnement suivent strictement les évolutions mensuelles du PRVG publié par la CRE.

Aucune autre révision n'est appliquée en dehors de cette indexation.

### **6.4 Prix fixes**

Le prix de la consommation de gaz naturel est ferme sur toute la durée du Contrat. Leurs valeurs sont définies dans les Conditions Particulières.

Les prix du Contrat seront révisés à chaque échéance du Contrat. En cas de renouvellement du Contrat, le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant son échéance, des nouveaux prix qui lui seront appliqués à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son (ses) nouveau(x) prix. La résiliation prendra effet, soit à la date d'échéance du Contrat, si le Client manifeste son refus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, si cette dernière est postérieure à la date d'échéance du Contrat, et ce dans la limite du délai de trois (3) mois mentionné ci-avant, les nouveaux prix restant applicables sur cette période.

### **6.5 Impôts, taxes et charges**

Les prix afférents au Contrat sont, sauf mention contraire, hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature et n'incluent pas la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par Energis grevant la fourniture de gaz naturel et l'accès au Réseau Public de transport et de Distribution ou son utilisation.

Toutes modifications de ces taxes, impôts, charges ou contributions seront applicables de plein droit aux Contrats en cours d'exécution et feront, le cas échéant, l'objet d'une information générale auprès des Clients.

## 7- MODALITÉS DE FACTURATION DE RÈGLEMENT

Chaque facture de gaz naturel est établie conformément à la réglementation en vigueur, et est adressée au Client par courrier ou par voie électronique. Elle comporte notamment :

- le montant de l'abonnement sur la période de facturation, - la consommation de gaz naturel (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 facture électronique est proposée au Client dans le respect des obligations du code de la consommation.

L'adresse électronique est utilisée dans la relation entre le Client et Energis.

Le Client a accès à ses factures archivées dans son espace Client pendant une durée de 5 ans, sauf en cas de résiliation du Contrat.

Le Client s'engage à informer Energis de tout changement d'adresse électronique.

Le Client peut s'opposer à tout moment à la facture électronique et recevoir une facture papier à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription de son Contrat.

### 7.1 Les modalités de facturation

#### Le rythme de facturation trimestriel

Le rythme de facturation est trimestriel et comporte alternativement deux factures par an basées sur la relève d'index et deux factures basées sur des index estimés.

La facturation est établie, dans la mesure où les données de comptage fournies par le GRD ou à défaut par le Client le permettent, sur la base des consommations mesurées ou, à défaut, sur la base des consommations estimées par le GRD ou Energis

Une régularisation interviendra sur la facture, une fois connus les éléments mesurés et en tout état de cause au minimum une fois dans l'année, le Client ayant l'obligation de laisser Energis en tant que GRD accéder à ses ouvrages selon cette périodicité annuelle.

#### **Contestation par le Client :**

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

La Régularisation par Energis peut procéder à une régularisation de facturation pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu, ou aurait dû avoir, connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude. La régularisation est calculée selon les prix en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

## La mensualisation

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements, le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, Energis et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier les montants des mensualités qui seront prélevés vers le 10, le 20 ou le 30 du mois. Les mensualités sont calculées sur la base des abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de gaz naturel en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client ainsi que le montant des éventuels options et/ou services récurrents souscrits.

Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou, à défaut, de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses options et/ou services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation éventuelle sur le onzième et douzième mois. Si le solde présente un reste à payer, un ou deux prélèvements automatiques seront effectués aux dates indiquées sur la facture (premier prélèvement quinze jours après la date de celle-ci). Si le solde est en faveur du Client, un remboursement par virement sera effectué par Energis

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est indiqué sur la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant Energis. Cette dernière se réserve le droit de refuser le montant de la mensualité proposée par le Client en cas de forte incohérence avec l'historique de consommations du celui-ci. Le Client peut mettre fin à la mensualisation à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation peut être résiliée par Energis à compter du troisième rejet pour les motifs standards (insuffisance de provision...) ou du premier rejet en cas de compte clôturé pour quelque motif que ce soit (décès, décision judiciaire...).

### **7.2 Les modalités de paiement**

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition

Le client dispose d'un délais de 5 ans pour agir sur le fondement de la prescription de droit commun (article 2224 du code civil)

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Le règlement est réalisé à la date de la réception des fonds par Energis, et non suite à la simple mise à disposition de ceux-ci par le Client. Energis met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique (obligatoire en cas de mensualisation), par virement, par mandat compte auprès de la Poste, par chèque bancaire ou énergie, en espèces, par carte bancaire (y compris par téléphone) ou par paiement sécurisé depuis l'Agence en Ligne d'Energis ([www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com))

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du Contrat, à l'adresse du lieu de consommation ou à une adresse différente,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du(des) Contrat(s).

Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement de l'intégralité de ses factures. En cas de pluralité de titulaires pour un même Contrat, ceux-ci sont solidairement responsables du paiement des factures. Il en est de même des couples mariés qui sont solidaires même si leurs deux noms ne figurent pas sur le Contrat.

Dans le cas où le Client a opté pour une e-facture, il sera informé par mail de la mise à disposition de cette dernière dans son compte de l'Agence en Ligne.



### **7.3 Absence de paiement**

En l'absence de paiement, Energis peut adresser au Client ou au tiers désigné comme payeur, plusieurs courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture de gaz.

À défaut d'accord avec le Client, Energis peut, dans les délais définis par la réglementation et après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture de gaz. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit, ni aucune réduction de quelque nature que ce soit sur les montants facturés. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement régularisant les impayés du Client, Energis peut résilier le(s) Contrat(s) dans les conditions de l'article 11 Résiliation. Ces mesures sont prises par Energis dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients relevant des dispositions de l'article 8.

Conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code du Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) pourra être facturée à tout client professionnel n'ayant pas réglé sa facture à sa date d'exigibilité. Cette indemnité n'est pas soumise à TVA et s'applique à chaque facture, de plein droit et sans aucune formalité. Hors cas de procédure de redressement, de liquidation ou de sauvegarde judiciaires, une indemnité complémentaire pourra être facturée au client, sur justificatifs. L'indemnité forfaitaire se cumule avec les pénalités de retard éventuellement appliquées aux clients.

Pour le cas où le Client ne solderait pas sa dette dans les délais impartis, avant ou après résiliation du Contrat, Energis se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayé à un Commissaire de Justice ou à un organisme de recouvrement. Ceux-ci seront chargés du recouvrement amiable ou judiciaire de la dette du Client, étant précisé que tous les frais de recouvrement judiciaires seront à la charge de ce dernier. En cas d'impossibilité d'accéder au compteur, Energis pourra également confier le dossier à son avocat aux fins d'obtention d'une décision de justice autorisant Energis à pénétrer dans le logement ou le local du Client en vue de relever et déposer le ou les compteurs. Suite à l'intervention de dépose, tous les contrats seront résiliés et les montants dus feront l'objet d'un recouvrement judiciaire. Les frais afférents resteront également à la charge du Client défaillant.

### **7.4 Contestation de facture**

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et peuvent donc faire l'objet d'une plainte pénale de la part d'Energis qui pourra également se porter partie civile. L'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, notamment les frais d'atteinte aux ouvrages prévus au Catalogue des Prestations.

### **7.5 Dépôt de garantie**

Energis ne demande pas de dépôt de garantie.

### **7.6 Modalités de remboursement**

En cours de Contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieure à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Energis. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel.

## 8- DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Conformément aux dispositions de l'art. 201 de la loi du 17/08/2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (Art. L124-1 à L124-45 du Code de l'Énergie), les ménages dont les ressources sont inférieures à un montant défini par décret, pourront bénéficier auprès de leur fournisseur et pour une part de leur consommation de gaz naturel de leur résidence principale, d'un chèque Énergie. Les modalités et les conditions d'accès au chèque Énergie sont fixées par décret en Conseil d'État. Pour tout complément d'information, le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État : 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

### Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat permet l'alimentation de la résidence principale du Client particulier et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel.

## 9- PRISE D'EFFET

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature des Conditions Particulières de Vente par le Client et prend effet conformément aux dispositions de celui-ci.

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

- à l'existence d'un raccordement au réseau de gaz naturel et à la mise en service du(des) Point(s) de Livraison,
- au rattachement du(des) Point(s) de Livraison du Client par le Distributeur au Fournisseur,
- à l'acceptation des Synthèses ci-annexées remises aux Client et mises à disposition sur le site internet d'Energis

Le délai prévisionnel de mise en service de la fourniture, qui dépend des contraintes du Distributeur, est compris entre cinq (5) et vingt-et-un (21) jours. Une mise en service dans un délai plus court, conditionnée à la disponibilité des équipes techniques du Distributeur, peut être demandée par le Client moyennant un supplément de prix. Ce supplément de prix est facturé par le Distributeur au Fournisseur qui le refacture à l'euro près au Client.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle Energis a été informée par le Client de son acceptation de l'offre.

## 10- DURÉE, RENOUVELLEMENT ET CESSIION DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour la durée fixée aux Conditions particulières.

Dans le cadre d'un Contrat à durée déterminée (basé sur un prix fixe sur ladite durée), à la date d'échéance du Contrat Energis proposera au Client un renouvellement de celui-ci prévoyant de nouveaux prix fixes sur une nouvelle durée d'engagement. Le renouvellement aura lieu suite à l'acceptation exprès du Client de ces nouvelles conditions. À défaut d'accord, le Contrat d'origine prendra fin et Energis adressera au Client une facture de cessation. Toute consommation du Client à l'issue de la première période contractuelle lui sera également facturée conformément à l'article 6.4 Prix fixes.

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat, sauf accord écrit exprès et préalable d'Energis, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif.

## 11- RÉSILIATION

Quel que soit le motif de la résiliation du Contrat, celle-ci n'est effective qu'à partir de l'établissement de la facture de cessation correspondante adressée au Client par Energis dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation. En cas de déménagement, le Client a l'obligation de fournir à Energis l'adresse à laquelle ladite facture de cessation doit lui être adressée.

La résiliation du Contrat entraîne également la résiliation des services optionnels et l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à Energis jusqu'au jour de leur résiliation.

Pour toute résiliation par le Client faisant suite à un changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau Contrat établi par le nouveau Fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à Energis. Dans ce cas, Energis invite le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD. Il est précisé qu'une résiliation rétroactive n'est pas possible.

Dans le cas où une intervention du Distributeur est nécessaire pour que la résiliation soit effective et/ou que la présence du Client est requise, le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention, fixée avec le Client notamment en application du Catalogue de Prestations de Distributeur. Energis pourra facturer au Client les frais correspondants aux coûts qu'elle a effectivement supportés, par l'intermédiaire du Distributeur, au titre de la résiliation, et notamment afférents à une intervention technique spéciale du Distributeur.

Si, à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz naturel sur son ou ses PDL alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec Energis ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture de gaz naturel interrompue par le Distributeur. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'Energis pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence.

### 11.1 Résiliation d'un Contrat conclu avec un particulier

Que la durée du Contrat soit déterminée ou non, celui-ci est résiliable à tout moment et sans préavis, par tout moyen (téléphone, mail, courrier simple ou recommandé).

#### **a) à l'initiative d'Energis:**

En cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, notamment en cas d'absence de paiement de ses factures, doublée ou non d'un refus d'accès au compteur, Energis suspendra la fourniture de gaz naturel du Client et procédera à la résiliation de son Contrat dans un délai maximum de trente jours suivant la suspension de ses fournitures. La résiliation sera actée par l'émission de la facture de cessation du Contrat.

#### **b) à l'initiative du Client :**

- en cas de modification des conditions particulières ou générales de Vente par Energis, en application de l'article 12 ci-après (par ex. : modification des prix),
- en cas de manquement de la part du fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article 14 ci-après,
- en cas de changement de fournisseur,
- pour motifs légitimes (tel que le déménagement notamment).

#### **c) à l'initiative de l'une ou l'autre des parties:**

Dans le cas prévu à l'article 14 relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

## **11.2 Résiliation d'un Contrat conclu avec un professionnel**

Que la durée du Contrat soit déterminée ou non, celui-ci est résiliable à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis d'un mois.

En cas de résiliation d'un Contrat à durée déterminée avant son échéance :

- soit à l'initiative du Client et en dehors de tout motif légitime ou cas de force majeure ou assimilés,
- 
- soit par le Fournisseur en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations issues du Contrat.

Le Client versera à Energis les frais de résiliation suivants :

- trente pour cent (30%) de la somme de la totalité de l'abonnement et du produit de la Quantité annuelle Prévisionnelle et du Terme de Quantité en vigueur prévue jusqu'à la date d'échéance du Contrat.

Le changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat n'est pas un motif légitime de résiliation et donnera lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus ci-dessus.

## **12- MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT**

Conformément à l'article L224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification par Energis des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée.

Le consommateur est par ailleurs informé qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de ladite communication. Cet article ne s'applique pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

## **13- CONDITIONS D'USAGE DU GAZ NATUREL**

### **13.1 Régime de responsabilité**

En application du droit commun et dans les limites et conditions des articles ci-dessous, lorsque la responsabilité civile d'une Partie est reconnue, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés à l'autre Partie.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique, appréciés au moment de l'interruption, ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

### **13.2 Responsabilité hors accès et utilisation du réseau**

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

### **13.3 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation.**

Energis, en sa qualité que GRD, engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements tels que mentionnés dans les Conditions Standard de Livraison.

Lorsque le Client allègue un préjudice ayant pour origine la mauvaise exécution ou non-exécution par Energis d'un ou de plusieurs engagements figurant dans lesdites Conditions, le Client informe Energis du préjudice allégué et lui fournit les pièces justifiant de sa demande. Energis accuse réception de son dossier auprès du Client, traite sa réclamation et l'informe de la suite qui y sera donnée.

La responsabilité d' Energis, en sa qualité de GRD, ne pourra être engagée par le Client au-delà des hypothèses et conditions figurant dans les Conditions Standard de Livraison.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d' Energis, en cas de mauvaise exécution ou non-exécution d'une de ses obligations figurant dans les Conditions Standard de Livraison. En cas de préjudice allégué par Energis, celle-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse à l'encontre du Client si elle estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

### **13.4 Installations intérieures**

La responsabilité d' Energis ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'aux appareils raccordés à ladite installation, en ce qui concerne notamment un arrêt momentané des livraisons, la variation de la pression ou des caractéristiques du gaz naturel.

Le Client s'engage à réaliser le diagnostic de conformité obligatoire et à remettre le certificat correspondant à Energis préalablement à la conclusion du Contrat. Il s'engage également à respecter ses obligations relatives à la conformité de ses installations intérieures durant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il veillera notamment à faire procéder régulièrement à leur entretien et en particulier les réglementations propres aux Etablissements Recevant du Public ou aux Immeubles de Grande Hauteur le cas échéant.

## **14- FORCE MAJEURE**

### **14.1 Définition**

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- les circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique ;
- des circonstances d'ordre politique, une crise économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties en matières premières nécessaires à leur activité de fourniture ;
- les délestages et/ou arrêts de production imposés par les grèves du personnel revêtant les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales ;
- les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la production pendant plus de quarante-huit heures (48) heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles ;

- le bris de machine, l'accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations ;
- la force majeure affectant Energis en sa qualité de GRD et l'empêchant de livrer les quantités de gaz au titre des Conditions Standard de Livraison.

## 14.2 Notification

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous cinq (5) jours à compter de la survenance de l'événement.

La Partie invoquant l'événement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolongeait pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

## 15- DONNÉES PERSONNELLES

Energis s'engage à ce que la collecte et le traitement des données des Clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique & Libertés ».

Le Client est informé que Energis collecte des données telles que des données d'identification (ex : nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (ex : numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (ex : données de connexion, relevés des Compteurs, enregistrement des appels au service d'assistance ou d'urgence) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues ou de connexion aux services en ligne Energis utilise ces informations pour fournir les services souscrits (fourniture d'énergie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels...), pour facturer ses prestations, pour procéder au recouvrement des sommes impayées ou pour la gestion des comptes Clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes, transmission d'informations nécessaires ou importantes). Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à Energis (article 6 §1 b) RGPD.

Energis est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, à lui soumettre des enquêtes de satisfaction, des questionnaires à but non commercial, ou à lui proposer de participer à des événements (salons, concerts...) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'Energis ou de tiers, partenaires d'Energis (article 6 §1 f) RGPD).

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales d'Energis (réponse à des réquisitions judiciaires, gestion des certificats d'économie d'énergie, etc.) conformément à l'article 6 §1 c) RGPD.

Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement au titre de l'article 6 §1 a) RGPD (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques...). Il peut retirer son consentement à tout moment en contactant Energis à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par Energis pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du code de commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants d' Energis chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes (conseil départemental du Haut-Rhin, mairies de la zone de desserte, partenaires) afin de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime d' Energis ou pour assurer la sécurité du réseau conformément aux dispositions du code de l'énergie (article L. 322-9 notamment).

Ces sous-traitants et partenaires sont situés dans l'Union Européenne. Ils sont soumis aux mêmes obligations que Energis concernant le traitement des données à caractère personnel.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) d' Energis – 53, rue maréchal 57500 SAINT-AVOLD. Energis s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Energis informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Conformément à l'article 40-1 de la Loi « informatiques et Libertés », Energis informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer Energis de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Energis informe ses Clients de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », liste sur laquelle les consommateurs peuvent s'inscrire via le lien : <https://conso.bloctel.fr>.

Pour plus d'informations sur la façon dont Energis protège les données de ses Clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet d'Energis.

## **16- CONFIDENTIALITÉ**

Les Parties conviennent de maintenir confidentiels l'existence et le contenu du Contrat. Elles s'engagent à ne pas divulguer ou laisser divulguer les informations et documents fournis par l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquels elles pourraient avoir eu accès du fait de la négociation ou de l'exécution du Contrat, hormis ceux destinés à Energis en tant que GRD pour l'accès au Réseau Public de Distribution et l'acheminement de l'électricité ou du gaz naturel. L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme, pour quelque raison que ce soit, pendant une durée d'un (1) an.

## **17- CLAUSE DE SAUVEGARDE**

En cas d'événement, notamment de nature économique ou commerciale, survenant après l'entrée en vigueur du Contrat et entraînant une rupture significative dans l'équilibre du Contrat, les Parties se rencontreront afin de procéder de bonne foi à l'examen de la situation ainsi créée et de déterminer en commun les modalités selon lesquelles le Contrat pourrait être poursuivi dans des conditions d'équilibre identiques à celles qui ont prévalu au moment de la signature.

## 18- DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française. Les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis à la juridiction compétente pour un particulier et à la Chambre commerciale du Tribunal judiciaire de Colmar pour un Client professionnel.

## 19- SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

Le Client peut contacter Energis par courrier envoyé à l'adresse postale : Energis 53, rue Maréchal Foch 57500 SAINT-AVOLD

### Modes de règlement des litiges en interne

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite au service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service Clients, il peut saisir le service consommateurs dont les coordonnées lui sont indiquées dans la réponse du service Clients.

### Médiateur national de l'énergie

Dans le cas où la procédure décrite à l'alinéa précédent n'aurait pas permis de régler le différend, dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie à l'adresse : Médiateur national de l'énergie - Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09, par téléphone au 0 800 112 212 (service et appel gratuits) ou via les sites <https://www.energie-mediateur.fr/> et <https://www.sollen.fr/> (outil de déclaration en ligne du médiateur).

## 20- AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr) ou à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-desmarches-electricite-et-gaz-naturel>.

## 21- DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L332-1 et suivants, L442-1 et suivants du Code de l'énergie et L224-1 et suivants du Code de la consommation, cet article s'applique uniquement aux Clients répondant aux définitions suivantes :

- les consommateurs (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ;
- les non-professionnels (toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles), et pour une consommation de gaz naturel inférieure à 30 000 kWh par an.

Dans le cadre de contrats conclus sur des foires ou salons, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation. Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors agences Energis, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du lendemain du jour de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision.

Le Client informe Energis de sa décision de se rétracter en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétraction situé en fin des présentes Conditions Générales de Vente



ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter. Pour toute rétractation faite par courriel, Energis fournira sans délai au Client un accusé de réception sur un support durable. En cas de litige portant sur l'exercice du droit de rétractation, il revient au Client d'apporter la preuve qu'il l'a bien effectuée.

La totalité des sommes éventuellement versées par le Client lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

Conformément aux articles L221-25 et L224-6 du Code de la consommation, lorsque le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, Energis recueille sa demande expresse par tous moyens et transmet au Client les conditions contractuelles écrites ou sur support durable, accompagnées du formulaire de rétractation. Lorsqu'il exerce tout de même son droit de rétractation avant la fin du délai de rétractation, le Client, dont Energis a recueilli la demande expresse, a l'obligation de payer à Energis le montant de l'abonnement et de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique à Energis sa décision de se rétracter, et ce sur la base d'une déclaration d'index par le Client.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

---

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION DESTINÉ AUX CONSOMMATEURS ET AUX NON PROFESSIONNELS BÉNÉFICIAIRE D'UNE CONSOMMATION DE GAZ NATUREL INFÉRIEURE À 300 000 KWH PAR AN**

Code de la consommation, articles L221-18 et suivants traitant des contrats conclus à distance ou hors établissement, et L224-6.

Conditions :

1. Compléter et signer le formulaire ci-dessous ou utiliser tout autre support adéquat
2. L'envoyer à Energis par mail ou par courrier à l'adresse [accueil@regie-energis.com](mailto:accueil@regie-energis.com)
3. Adresse d'envoi postal : Energis - Département Commercial Energies – 53 rue Maréchal Foch 57500 SAINT-AVOLD
4. L'expédier au plus tard le quatorzième jour à compter du lendemain du jour de la souscription du Contrat, ou, si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du Contrat portant sur la fourniture, l'accès et l'utilisation du réseau d'électricité ou de gaz naturel.

Contrat conclu le : \_\_\_\_\_

Nom(s) et prénom(s) du (des) Client(s) :

\_\_\_\_\_

Adresse du (des) Client(s) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du (des) Client(s) :

(\*) *Rayer la mention inutile.*