

Conditions Générales de Vente

relatives à la fourniture de gaz dans le cadre d'un prix de marché applicables à partir du 01 juillet 2023.

1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz naturel par ENEO, ci-après identifiée comme

« le fournisseur », à une personne physique ou morale ci-après identifiée comme « le client », dans le cadre d'un contrat de fourniture. Par défaut, le fournisseur et le client peuvent également être ci-après désignés individuellement comme une « partie » ou collectivement comme les « parties ». Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux consommateurs ou aux non-professionnels, au sens de l'article L 224-1 du Code de la consommation, utilisant le gaz fourni pour un usage domestique. Le contrat de fourniture est constitué :

- d'une offre de fourniture précontractuelle
- des conditions particulières, constatant l'acceptation du client et précisant les modalités spécifiques de fourniture (adresse de livraison, usages, tarif choisi, mode de paiement, le cas échéant date de mise en service, etc.),
- des présentes conditions générales de vente,
- de conditions standard de distribution (régissant les aspects techniques de livraison et de comptage du gaz) établies par le gestionnaire du réseau de distribution (GRD), portées à la connaissance du client par le fournisseur et pour l'application desquelles il peut être l'interlocuteur du client.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, les secondes prévalent.

2 - INFORMATION DES PARTIES

2.1 - Obligation d'information incombant au fournisseur

2.1.1 Obligation générale

Conformément à la loi, le fournisseur communique, préalablement à la conclusion du contrat et par écrit ou sur support durable, une offre de fourniture reprenant toutes les informations énumérées par l'article L 224-3 du Code de la consommation et notamment les tarifs en vigueur à la date d'effet du contrat ainsi que leurs conditions d'évolution. L'offre de fourniture ainsi que les présentes conditions générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultées sur le site internet du fournisseur : www.oya-energies.fr

2.1.2 - « Espace client » en ligne

Sur son site internet www.oya-energies.fr, le fournisseur met à disposition de chaque client un espace personnalisé accessible sans frais par la fonction « Espace client ». À la date de publication des présentes conditions, cet Espace client en ligne permet notamment au client de souscrire un contrat de fourniture, de régler ses factures par carte bancaire, de procéder à certaines opérations courantes de gestion de son compte et d'émettre toute réclamation ou suggestion. Le client s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un tiers. Il est recommandé au client de modifier son mot de passe dès sa première connexion. En cas de perte, de vol ou de détournement de son mot de passe, le client doit informer immédiatement le fournisseur qui s'efforcera de le désactiver dans les meilleurs délais, puis de transmettre un nouveau mot de passe au client. Le fournisseur s'efforce de maintenir l'« Espace client » accessible, mais n'encourt aucune responsabilité au cas où celui-ci serait temporairement inaccessible, pour quelque motif que ce soit.

2.2 - Obligation d'information incombant au client

2.2.1 - Identité et titre d'occupation du logement

En signant le formulaire d'engagement visé à l'article 2.3, le client certifie l'exactitude de son identité et s'engage à informer sans délai le fournisseur d'une éventuelle erreur matérielle affectant son état civil. Le fournisseur, tant au moment de la souscription du contrat par le client, qu'à tout moment en cours d'exécution dudit contrat, peut demander au client de justifier de son identité au moyen d'un document officiel. Par ailleurs, dans les mêmes conditions, le fournisseur peut demander au client de justifier de son titre d'occupation du logement concerné par le contrat de fourniture (bail, attestation de propriété, etc.).

2.2.2 - Choix du tarif

Le client s'engage à fournir toute information nécessaire, d'une part, à la détermination du tarif le plus adapté à sa situation et à ses besoins (et notamment tous les éléments utiles à la détermination de sa consommation annuelle prévisionnelle) et, d'autre part, à la bonne exécution du contrat. Le client s'engage également à fournir toute information relative à la modification de ses besoins ou de sa situation en cours d'exécution du contrat.

2.2.3 - Défaillance du compteur

Il incombe au client, s'il a pu le constater lui-même, d'informer sans délai le fournisseur de tout ralentissement ou arrêt du compteur mesurant les quantités de gaz livrées, pouvant notamment avoir pour conséquence l'émission de factures portant des consommations nulles ou anormalement minorées, afin de permettre à ce dernier de demander une intervention du GRD.

2.3 - Modalités de souscription

Le client peut souscrire un contrat de fourniture, sous réserve de ne pas être redevable de sommes quelconques au titre d'un contrat précédemment résilié, en contactant le fournisseur par téléphone, courrier, courrier électronique, par internet (via l'« Espace client ») ou en se rendant dans les espaces d'accueil du fournisseur accessibles au public. Dans tous les cas, le fournisseur communique, préalablement à la conclusion du contrat et par écrit ou sur support durable, une offre de fourniture reprenant toutes les informations énumérées par l'article L 224-3 du Code de la consommation et notamment les tarifs en vigueur à la date d'effet du contrat ainsi que leurs conditions d'évolution.

La durée de validité de l'offre de fourniture est limitée à la période d'application du barème de prix mentionné à l'article 2. Le délai prévisionnel de fourniture du gaz est, au maximum, de cinq jours ouvrés à compter de la date de demande de rendez-vous formulée par le fournisseur auprès du GRD (selon conditions standard de livraison et catalogue des prestations du GRD).

L'engagement du client est formalisé par sa signature apposée sur les conditions particulières que lui a adressé le fournisseur. En cas de non-retour de ce document, le contrat ne pourra prendre effet. En cas de souscription par plusieurs co-titulaires, l'identité de chacun d'eux doit figurer sur les conditions particulières qu'ils doivent tous signer.

Dans le cas d'une souscription dématérialisée, l'acceptation du client est formalisée par la signature électronique les conditions particulières.

Dans tous les cas, chaque co-titulaire assume alors à l'égard du fournisseur toutes les obligations mises à la charge du client par les présentes conditions générales, nonobstant toute convention contraire entre eux.

2.4 - Droit de rétractation

Conformément à l'article L 224-3 du Code de la consommation (renvoyant aux articles L 221-18 et L 221-20), lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur bénéficie du droit de rétractation régi par les articles L 221-23 à L 221-25 du Code de consommation.

Le consommateur dispose ainsi d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à avancer de motif ni à supporter de pénalités. Aux termes de l'article L 221-18, ce délai de quatorze jours court à compter de la conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation qui lui a été remis conjointement aux conditions particulières et le renvoyer, avant l'expiration du délai de quatorze jours, par voie postale à l'adresse : Service client OYA – 57 ter Avenue Bouloc Torcatis – 81400 CARMALUX ou par voie électronique à l'adresse contact@oya-energies.fr. Pour exercer son droit, le client peut aussi notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en l'adressant, par voie postale ou électronique, aux mêmes adresses.

Si le consommateur souhaite bénéficier de la mise à disposition immédiate du gaz, et donc que son contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en formuler la demande expresse au fournisseur. Celui-ci doit recueillir la demande du client par tout moyen si elle est formulée à l'occasion de l'emménagement dans un nouveau site et sur papier ou support durable dans les autres situations.

Si, malgré sa demande expresse, le client notifie son intention de se rétracter avant la fin du délai de quatorze jours, il reste redevable du montant de l'abonnement et de sa consommation jusqu'à la date de cette notification (toutefois, aucune somme n'est due si la demande expresse du client n'a pas été recueillie dans les formes visées au paragraphe précédent).

3 - FOURNITURE DE GAZ

Le fournisseur s'engage à fournir du gaz au client, dans la limite des quantités, débits et clauses stipulés aux présentes conditions générales et aux conditions particulières, et à le faire acheminer jusqu'aux points de livraison désignés par le client. Cet engagement de fourniture est subordonné, pour chacun des points de livraison :



- au raccordement au réseau de distribution des compteurs que le client souhaite faire alimenter par le fournisseur ;
- à l'acceptation, par le client, des conditions standard de livraison établies par le GRD. Ces conditions comportent notamment l'obligation, pour le client, de permettre le libre accès du GRD au moins une fois par an pour la relève de l'index du compteur ;
- au respect, par le client, de l'ensemble des normes et réglementations en vigueur relatives à son installation intérieure (notamment, les dispositions du Code de la construction et de l'habitation ou du Code de l'environnement et celles de l'arrêté du 2 août 1977 modifié relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances et à l'obtention de tous les certificats de conformité visés par ces normes et réglementations.

Le gaz livré par le fournisseur est du gaz naturel dont les caractéristiques physicochimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisation et dont le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) et la pression de livraison sont déterminés selon les conditions standard de livraison du GRD.

4 - APPLICATION DES PRIX DE MARCHÉ

4.1 - Définition des prix

Les prix de marché sont fixés librement par le fournisseur. Les barèmes de prix proposés par le fournisseur sont portés à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Ils sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultés sur le site internet du fournisseur (www.oya-energies.fr).

4.2 - Composition des prix

Les prix de marché se composent :

- d'un terme fixe annuel (appelé « abonnement » ou « prime fixe ») ;
- d'un terme variable, proportionnel aux quantités consommées par le client.

Ces prix s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature incombant au client, dont ils sont majorés de plein droit. Ils n'incluent pas le montant des frais divers associés à la fourniture de gaz visés à l'article 5.4 ci-dessous.

Ils n'incluent pas le montant des prestations annexes assurées par le GRD et visées à l'article 5.4 ci-dessous (prestations facturées par le GRD au fournisseur en plus de l'acheminement du gaz, dont le fournisseur répercute le coût au client sans majoration).

4.3 - Évolution des prix

Les prix hors toutes taxes des termes fixes et des termes variables définis à l'article 4.2 évoluent conformément aux dispositions de l'article 2 de la fiche d'information remise au client lors de la souscription du contrat de fourniture.

4.4 - Option tarifaire

Il appartient au client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du contrat, de choisir le tarif qui lui sera appliqué après s'être assuré de l'adéquation de celui-ci à sa situation, notamment au regard de ses consommations prévisibles.

A cette fin, lors de la souscription du contrat, le fournisseur lui fournit toutes informations et conseils utiles pour se déterminer.

En cours d'exécution du contrat, le fournisseur répondra à toute demande du client souhaitant s'assurer que le tarif qu'il a choisi correspond à sa situation.

Le client peut le vérifier lui-même grâce aux mentions utiles qui figurent sur les factures qui lui sont adressées (consommation et plage idéale d'application du tarif choisi).

Si le client constate que le tarif qu'il a choisi n'est pas le mieux adapté à sa situation, il peut demander au fournisseur un changement tarifaire.

Un tel changement n'est possible qu'une fois par an. L'adaptation n'entraîne ni frais, ni application rétroactive du nouveau tarif.

4.5 - Chèque énergie

Les clients dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain seuil défini par décret bénéficient pour leur résidence principale du chèque énergie institué par les articles L 124-1 et suivants du Code de l'énergie et dont les modalités et conditions d'accès sont définies par voie réglementaire. Ces modalités et conditions peuvent être consultées sur le site www.chequeenergie.gouv.fr.

Un numéro vert est également disponible pour toute information relative au chèque énergie : 0805 204 805

- FACTURATION

4.5 - Établissement des factures

Les factures relatives à la fourniture de gaz sont établies selon une périodicité régulière rappelée aux conditions particulières, en fonction du tarif, du mode de paiement ou de tout autre élément sur lequel les parties se sont entendues.

Elles sont calculées sur la base des quantités livrées mesurées ou, à défaut, estimées, selon des modalités décrites sur le site internet du fournisseur : www.oya-energies.fr.

Au moins une fois par an, une facture est établie sur la base des quantités livrées mesurées, sous réserve du respect, par le client, de l'obligation de permettre le libre accès du GRD pour la relève de l'index du compteur.

Le client peut transmettre au fournisseur, qui devra en tenir compte, un index qu'il aura relevé lui-même à l'occasion de la souscription, de la résiliation du contrat ou de l'arrêt de sa mensualisation. Conformément à l'article L 224-12 du Code de la consommation, le client peut également transmettre un tel index autorelevé dix jours au moins avant la date d'émission de sa prochaine facture et dans la période précisée sur la dernière facture qui a été émise. Le client communique cet index par téléphone ou sur son « Espace client » en ligne.

4.6 - Contenu des factures

Les factures de gaz sont présentées conformément aux dispositions de l'article L 224-12 du Code de la consommation et des textes réglementaires pris pour son application.

4.7 - Contestation et redressement de facture

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant la durée non prescrite, notamment en cas de mauvais fonctionnement du compteur ou d'erreur manifeste de relevé. Le client doit alors fournir par écrit tous les éléments qu'il juge susceptibles de fonder sa contestation. Toutefois, celle-ci ne dispense en rien le client de régler, dans les délais prévus, les sommes facturées non contestées. Le fournisseur peut également, aux termes de l'article L 224-11 du code de la consommation, procéder à un redressement de facturation concernant les quantités livrées mais non comptées, déterminées par le GRD comme indiqué dans ses conditions standard de livraison et à l'aide d'une méthode qui est décrite sur le site internet du GRD.

4.8 - Prestations associées - Frais divers

Les frais supplémentaires que le fournisseur peut être amené à facturer au client sont répertoriés dans le barème des frais divers associés à la fourniture de gaz, communiqué au client sur simple demande de sa part et consultable sur le site internet du fournisseur www.oya-energies.fr.

Les prestations associées à la livraison de gaz assurées par le GRD, et que le fournisseur refacture au client sans majoration, sont répertoriées dans le catalogue des prestations du GRD, communiqué au client sur simple demande de sa part et consultable sur le site internet du GRD identifié dans les conditions standard de livraison.

5 - PAIEMENT

5.1 - Paiement des factures

Le client s'engage au parfait paiement des factures émises par le fournisseur au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant.

Le fournisseur accepte les modes de paiement suivants :

- prélèvement sur compte bancaire,
- virement bancaire,
- titre interbancaire de paiement (TIP),
- chèque bancaire,
- cartes bancaires usuelles paiement par téléphone sécurisé au 05 63 79 22 00 ou paiement en ligne sur l'espace client mis à disposition gratuitement par ENEO : www.oya-energies.fr
- espèces (exclusivement service Efficash de La Poste).

Les rejets de prélèvements, titres interbancaires de paiement ou chèques pour cause de provision insuffisante donnent lieu à la facturation de frais de rejet, dont le montant figure au barème des frais divers associés à la fourniture de gaz.

5.2 - Mensualisation

Le client peut choisir la mensualisation de ses paiements. Il doit alors opter pour le prélèvement automatique et signer une autorisation de prélèvement au bénéfice du fournisseur. Un échéancier de dix prélèvements mensuels est établi d'un commun accord, sur la base des consommations prévisionnelles et du tarif choisi. Celui-ci indique la valeur des dix mensualités, d'un montant identique, qui seront prélevées à dates fixes convenues avec le client. A l'issue de chaque période annuelle, une facture de régularisation est émise par le fournisseur (si son solde est en faveur du client, celui-ci

est automatiquement viré sur son compte bancaire ; si son solde n'est pas en faveur du client, il est prélevé par le fournisseur à la date mentionnée sur la facture). Pour la première période, le nombre de prélèvements effectués avant l'émission de la facture de régularisation peut être inférieur à dix en fonction de la date de relève du compteur par le GRD.

En cas de rejet de deux prélèvements non compensés, la mensualisation est interrompue. Le fournisseur émet alors ses factures selon la périodicité liée au tarif choisi. Le client, peut à tout moment et sans frais, solliciter l'arrêt de la mensualisation. A cette occasion, il peut fournir un index autorelevé permettant au fournisseur d'établir une facture de régularisation.

Si le client estime que ses consommations seront différentes des consommations prévisionnelles ayant permis d'établir l'échéancier initial, il peut solliciter du fournisseur une modification du montant des mensualités. Un nouvel échéancier est alors établi d'un commun accord.

5.3 - Désignation du débiteur

Les factures sont expédiées :

- soit au client, à l'adresse du point de livraison ou à toute autre adresse qu'il aura indiquée au fournisseur,
- soit à tout mandataire régulièrement désigné à cet effet par le client.

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

En cas de pluralité de titulaires d'un même contrat, chacun d'eux est solidaire du paiement de toute facture émise par le fournisseur, ce dernier pouvant, en conséquence, réclamer à l'un quelconque d'entre eux l'intégralité des sommes dues, nonobstant toute convention contraire entre les cotitulaires.

De même, aux termes des dispositions de l'article 220 du Code civil, le fournisseur peut réclamer à l'un ou l'autre des époux l'intégralité des sommes dues au titre du contrat souscrit pour la fourniture d'énergie d'un logement commun.

6.4 - Résiliation de contrat et interruption de la livraison pour non-paiement

En l'absence de paiement intégral, dans les délais prévus, des sommes facturées (soit 14 jours après la date d'émission de la facture ou à sa date limite de paiement lorsque

celle-ci est postérieure), le fournisseur peut, soit résilier le contrat dans les conditions de l'article 9.2, soit, aux termes de l'article 6.4, demander au GRD l'interruption de la livraison de gaz, dans les conditions fixées par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008. Le fournisseur informe le client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, le contrat pourra être résilié ou la livraison interrompue. A défaut de paiement ou d'accord sur des modalités de paiement dans ce nouveau délai, le fournisseur peut résilier le contrat ou demander l'interruption de la livraison. Il doit en aviser le client au moins 20 jours à l'avance.

Le fournisseur informe également le client de sa possibilité de saisir les services sociaux compétents aux fins d'obtention d'une aide visée par l'article L 115-3 du Code de l'action sociale et des familles concernant la fourniture de gaz pour sa résidence principale. Aucune interruption ou résiliation de contrat n'est possible tant qu'il n'a pas été statué sur une demande d'aide.

Du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante aucune interruption de la livraison ni résiliation de contrat ne peut intervenir.

7 - IMPÔTS ET TAXES

Le client et le fournisseur supportent chacun, pour ce qui le concerne, les impôts et taxes leur incombant en application de la réglementation en vigueur.

8 - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de prise d'effet, sans préjudice de l'exercice par le client de son droit de rétractation stipulé à l'article 2.4.

Il prend effet à compter de la date de la mise à disposition du gaz par le GRD, ou à la date convenue entre les parties si le local concerné est déjà alimenté en gaz.

9 - RÉSILIATION DU CONTRAT

9.1 - Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans préavis et sans frais. Toutefois, la résiliation du contrat ne peut avoir d'effet rétroactif. La résiliation est effective à la date de l'index, réel ou estimé transmis par le GRD ou validé par ce dernier pour un index auto-relevé. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à cette date et au complet paiement des factures correspondantes.

Dans tous les cas, le fournisseur émet une facture de résiliation qui fait apparaître le solde dû par le client ou par le fournisseur. Toutefois, dans le cas d'une résiliation pour changement de fournisseur de gaz, le client n'est tenu à aucune démarche préalable auprès du fournisseur. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture de gaz, cette date étant liée au délai d'exécution de la procédure de changement de fournisseur par le GRD.

9.2 - Résiliation à l'initiative du fournisseur

Au terme des délais visés à l'article 6.4, hors application des procédures spécifiques régies par le Code de l'action sociale et des familles et des dispositions réglementaires prises pour leur application, à défaut de paiement par le client, le fournisseur peut résilier le contrat sans devoir aucune indemnité. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de résiliation de son contrat de fourniture et au complet paiement des factures correspondantes.

10 - FORCE MAJEURE

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 nouveaux du Code civil.

11 - RESPONSABILITÉS

11.1 - Responsabilité à l'égard des tiers

Le fournisseur et le client supportent, chacun pour ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils encourent en vertu du droit commun à raison de tous dommages, de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du contrat.

11.2 - Responsabilité entre le fournisseur et le client

Sous réserve des dispositions de l'article 10 :

- la responsabilité contractuelle du fournisseur est engagée à l'égard du client à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du fournisseur à ses obligations nées du contrat de fourniture ; dans l'hypothèse d'un trop-perçu par le fournisseur, imputable notamment à une erreur de facturation, les sommes sont remboursées au client, sans indemnité supplémentaire, selon les conditions fixées par l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture de gaz naturel ou par tout texte qui lui succéderait et aurait le même objet ; dans l'hypothèse d'un rattrapage, imputable notamment à un retard de facturation, les sommes réclamées au client ne seront augmentées d'aucune indemnité ou pénalité.

- la responsabilité du fournisseur ne peut couvrir les dommages trouvant leur origine dans l'installation intérieure ou les appareils du client, ce dernier ayant déclaré avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires.

- la responsabilité du client est engagée à l'égard du fournisseur à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du client à ses obligations nées du contrat de fourniture.

11.3 - Responsabilité du gestionnaire du réseau de distribution

Le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) auquel est raccordé le compteur du client supporte directement à l'égard de celui-ci les obligations liées à la livraison du gaz telles qu'elles sont décrites par les conditions standard de livraison qu'il a établies et qui sont annexées aux présentes. Il répond notamment de tout ce qui concerne le raccordement, la continuité de la livraison et la qualité du gaz livré. Au titre de l'article L 432-8 du Code de l'énergie, il exerce les activités de comptage et répond de la fourniture, de la pose, du contrôle métrologique, de l'entretien et du renouvellement des compteurs. Il assure la relève et la gestion des données de comptage et toutes missions afférentes à ces activités. En cas de litige concernant tous ces aspects, le client peut introduire une réclamation directement auprès du GRD ou saisir le fournisseur qui transmet sa réclamation au GRD. Le client s'engage à respecter les conditions standard de livraison du GRD et, en cas d'interruption de la livraison du gaz fondée sur un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité du fournisseur ne peut aucunement être recherchée au titre de cette interruption.

12 - ASSURANCES

Le client et le fournisseur doivent souscrire à leurs frais, chacun pour ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de l'exécution ou de l'exécution incomplète de leurs obligations respectives au titre du contrat de fourniture.

13 - DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations concernant le client contenues dans les fichiers du fournisseur ont pour finalités la gestion des clients, la prospection, les opérations de fidélisation, l'élaboration de statistiques commerciales, l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

Les informations collectées sont principalement relatives à l'identité du client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), la superficie du logement et le nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures, à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de promotion, à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle.

Lors d'une opération de paiement réalisée par le client au moyen d'une carte bancaire, sont collectées les données strictement nécessaires à la réalisation du paiement, à savoir : le numéro de la carte, la date d'expiration, le cryptogramme visuel.

Ces données ne sont pas conservées par le fournisseur au-delà de la transaction.

Les données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de fourniture de gaz sont obligatoires. Le défaut de réponse du client est susceptible d'entraîner un refus de la part du fournisseur.

Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale du fournisseur et en

application des dispositions de l'article L223-2 du Code de la Consommation a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.
 - le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).
 - le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition.
- Peuvent être destinataires des données :
- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement les gestionnaires des réseaux de distribution.
 - les sociétés liées contractuellement à ENEO en vue du recueil et de la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus commercialisés ou proposés par ENEO. Le client dispose toutefois du droit de s'opposer à la diffusion de ses données personnelles à ces prestataires.
 - les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.
 - l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ENEO • RCS ALBI 500 730 429 • Code APE : 3522Z
www.oya-energies.fr

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou collectées au titre du respect d'une obligation légale, sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

Le responsable du traitement est le directeur général d'ENEO.

Le(la) correspondant(e) « informatique et libertés » de ENEO peut être contacté(e) selon les dispositions de la loi n°78-17 modifiées à l'adresse du siège social ou par courriel : dpo@r-g-conseils.com

Le client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ce droit d'accès peut être exercé auprès de ENEO.

Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction après une demande relative au traitement de ses données personnelles, il peut formuler une réclamation directement auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés sur leur site <https://www.cnil.fr/fr/agir>.

14 - LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le contrat conclu entre les parties est soumis au droit français.

Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable, le client pouvant saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune.

La réclamation du client peut être formulée par courrier : (SERVICE CLIENT OYA – 57 ter, avenue bouloc Torcatis – 81400 CARMAUX), par téléphone ou via le site internet du fournisseur www.oya-energies.fr, en utilisant le formulaire électronique mis à disposition.

Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux réclamations éventuelles du client. Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat, relatif à une obligation incombant au fournisseur et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur qui n'aurait pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire, il peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie (www.energie-mediateur.fr) par voie électronique en ouvrant un dossier sur www.sollen.fr ou par courrier en téléchargeant le modèle de formulaire en ligne et en l'envoyant à Médiateur national de l'énergie-Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Celui-ci formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Le client trouvera également toutes informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie sur www.energieinfo.fr

0 800 112 212



Le client peut également recourir, à son initiative, à tout mode alternatif de règlement des différends visé par le Code de procédure civile.

Le client a également la possibilité de saisir le tribunal de l'ordre judiciaire compétent.

15 - RÉVISION

Les présentes conditions peuvent être révisées à tout moment par le fournisseur. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification doit être communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Le client aura alors la faculté de résilier le contrat sans pénalité dans un délai maximal de trois mois à compter de la réception de cette information.

Toutefois, cette disposition n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement, celles-ci prenant effet, de plein droit et sans information préalable, à la date prévue par le texte modificatif.