

CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

CONDITIONS GENERALES DE VENTES POUR LES CLIENTS PARTICULIERS ET PETITS PROFESSIONNELS

LEXIQUE

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

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.

Catalogue des prestations : liste de prestations techniques du Distributeur disponible sur demande auprès du Service Clients. Cette liste contient le détail des prestations et leurs tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, frais pour absence à un rendez-vous. Ces prestations sont facturées par le Fournisseur pour le compte du Distributeur.

Débit compteur : quantité maximale de Gaz pouvant être consommée par heure.

Client : le Client est une personne physique ou une personne morale dont la consommation du site désigné au CPV est inférieure à 30 000 kWh, consommateur final de Gaz. Le Client est désigné aux CPV.

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.

Distributeur : toute personne physique ou morale chargée de la distribution sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison.

Fournisseur : le Fournisseur est la société ENE'O.

Gaz : gaz naturel.

Lieu de Consommation ou point de livraison (pdl) : point physique où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné aux CPV.

Prix par kWh : élément du prix appliqué aux quantités vendues.

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. Elle définit le prix appliqué au Client.

Réseau : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations, d'organes de détente, de sectionnement.

ARTICLE 1 : OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Contrat définit les modalités de vente du Gaz par le Fournisseur au(x) PDL du Client. Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les parties antérieurement à sa (leur) conclusion.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un Contrat de vente de Gaz.

Les conditions de vente de Gaz sont établies conformément :

- Aux textes législatifs et réglementaires en vigueur,
- Aux conditions fixées par les autorités organisatrices du service public local de fourniture de Gaz pour les Clients bénéficiant d'un Contrat à tarif réglementé en Gaz

ARTICLE 3 : SOUSCRIPTION DU (DES) CONTRAT(S)

3.1. TITULAIRE(S) DU (DES) CONTRAT(S)

Un Client alimenté en Gaz est titulaire d'un Contrat. Le titulaire du Contrat est désigné aux CPV. Le Contrat de vente de Gaz est valable uniquement pour le(s) PDL considéré(s). L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

Ene'O Energies Services Occitans - Saeml au capital de 6 475 000€ - 57ter Ave Bouloc Torcatiss BP10 81400 CARMAUX

Tel : 05 63 80 22 25 – Fax 05 63 80 24 77

Rcs Albi 500 730 429 – N° SIRET 500 730 429 00015 APE 3522 Z N° Intracommunautaire FR 23 500 730 429

L'énergie est notre avenir, économisons là !

3.2. DATE D'EFFET

La date d'effet du Contrat, mentionnée aux CPV, est fixée avec le Client. Elle est subordonnée à :

- L'existence d'un raccordement au Réseau de Gaz compatible avec le débit et la pression demandés et à la mise en service du (des) PDL,
- Au rattachement du (des) PDL du Client par le Distributeur au Fournisseur,
- À l'acceptation des conditions standard de livraison de Gaz jointes aux présentes CGV.

3.3. DELAI PREVISIONNEL DE FOURNITURE

Le délai prévisionnel de fourniture qui dépend des contraintes du Distributeur est compris entre 1 et 21 jours.

3.4. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée d'1 an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'1 an à compter de la date d'échéance mentionnée aux CPV. Les CPV peuvent prévoir une durée différente. Comme précisé à l'article Résiliation, le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais.

ARTICLE 4 : CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ

4.1. CHOIX ET STRUCTURE DES TARIFS REGLEMENTES

Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par le Fournisseur, et fixés conformément à la réglementation en vigueur. Le Fournisseur met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site www.eneoservices.fr et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture et dans les CPV. Chacun des tarifs actuels comporte un Abonnement annuel et un prix proportionnel. Le Fournisseur pourra proposer à l'avenir des tarifs correspondant à une structure tarifaire différente de celle exposée ci-dessus.

4.2. SUPPRESSION DE TARIFS

Un tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. Le Fournisseur s'engage, en cas de suppression d'un tarif, à en informer le Client par tout moyen et à lui proposer un nouveau Contrat adapté à ses besoins, conformément à l'article 4.4. L'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau Contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de Contrat.

4.3. ADEQUATION TARIFAIRE

Il appartient au Fournisseur de proposer un tarif adapté au besoin du client. De plus, le Fournisseur s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. En cours de contrat, il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la 1ère année du Contrat, le Fournisseur s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par le Fournisseur, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

4.4. EVOLUTION DES PRIX

Le prix du gaz naturel du tarif choisi par le client pour sa partie fixe ainsi que pour sa partie variable liée à la consommation, hors toutes taxes, pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation des Tarifs Réglementés de Vente, telle que publiée au Journal Officiel. Les nouveaux prix s'appliqueront de plein droit au Client au jour de leur publication.

Dans l'hypothèse où les Tarifs Réglementés de Vente seraient supprimés ou que leur structure viendrait à être modifiée, le Fournisseur informera le client par écrit au moins un mois avant la date d'application des nouveaux tarifs et lui proposera le tarif le plus adapté à sa consommation. Sans retour de sa part, le Fournisseur appliquera de plein droit le nouveau tarif au jour de sa publication.

ARTICLE 5 : CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ

5.1. DEFINITION

Le Prix du Gaz est défini aux CPV. Les valeurs de l'Abonnement et/ou du (des) Prix par kWh sont définies aux CPV selon l'offre choisie par le Client. Les CPV définissent la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client.

5.2. MODIFICATION(S) DES CARACTERISTIQUES

Le Client peut demander au Fournisseur une modification de sa Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou de son Type de Comptage. La(les) date(s) d'effet de la(les) modification(s) est (sont) fixé(es) avec le Client sous réserve des contraintes du Distributeur.

Cette (ces) modification(s) de la Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou du Type de Comptage fera(ont) l'objet d'une confirmation du Fournisseur dans un délai de 15 jours.

Les sommes, facturées au Fournisseur par le Distributeur, au titre de cette modification ou d'une manière générale de toute opération relative au comptage, seront refacturées au Client conformément au Catalogue des Prestations du Distributeur.

Le prix applicable à la nouvelle Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou au nouveau Type de Comptage est celui en vigueur.

5.3. EVOLUTION DES PRIX

Le prix du gaz naturel de l'offre choisie par le client pour sa partie fixe ainsi que pour sa partie variable liée à la consommation, hors toutes taxes, pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation des Tarifs Réglementés de Vente, dans les mêmes proportions que ces derniers.

Les évolutions des tarifs Réglementés de Vente étant publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix s'appliqueront de plein droit au Client au jour de leur publication.

Dans l'hypothèse où les Tarifs Réglementés de Vente seraient supprimés ou que leur structure viendrait à être modifiée, le Fournisseur informera le client par écrit et lui proposera une nouvelle formule tarifaire au moins un mois avant application, le Client pouvant alors résilier le Contrat, dans les conditions prévues à l'article 12.

ARTICLE 6 : FACTURATION

6.1. ETABLISSEMENT DE LA FACTURE

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client. La fréquence de facturation est précisée aux CPV. En l'absence d'index fourni au Fournisseur par le Distributeur, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Distributeur ou le Client.

L'Abonnement est facturé à terme à échoir. La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Les prestations du Distributeur sont facturées par le Fournisseur pour le compte du Distributeur conformément au Catalogue des Prestations. Le Client peut demander un duplicata papier de ses factures. Ce duplicata est payant. Le client peut accéder à une copie numérique de ses factures en se connectant sur son espace client en ligne, accessible via l'adresse www.eneoservices.fr

6.2. CHANGEMENT DE PRIX

Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix, l'Abonnement et les consommations payables à un ancien prix et à un nouveau prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée.

6.3. IMPOTS, TAXES ET CONTRIBUTIONS

Le Fournisseur applique les impôts, taxes et contributions de toute nature conformément à la législation en vigueur. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement aux Contrats en cours.

ARTICLE 7 : PAIEMENT DES FACTURES

7.1. PAIEMENT DES FACTURES

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités égales :

- Si le retard de paiement est compris entre 1 et 19 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Si le retard de paiement est supérieur ou égal à 20 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 20ème jour de retard de paiement.

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de 25 euros. Si le trop perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, le Fournisseur versera au Client, de plein droit et sans qu'il soit besoin de mise en demeure, des pénalités égales :

- Si le retard de remboursement est compris entre 1 et 19 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Si le retard de remboursement est supérieur ou égal à 20 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 20ème jour de retard de paiement.

7.2. MODES DE PAIEMENT

Le Fournisseur met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique, par TIP, par chèque, en espèces ou par carte bancaire par Internet et par téléphone. Le paiement en espèces s'effectue sans frais au bureau de poste choisi par le Client avec sa facture comportant un TIP et un code barre. En cas de prélèvement automatique, le Client peut opter pour la mensualisation de ses paiements. En cas de rejet du prélèvement automatique ou de rejet du chèque, le Fournisseur peut suspendre librement le prélèvement automatique.

7.3. 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 10 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe. Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services récurrents souscrits. Lors de la mise en place de la mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de la relève annuelle du (des) compteur(s). 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 services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de(s) l'échéance(s) de régularisation. En cas de changement de prix, les relèves réalisées par le Distributeur sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par le Fournisseur.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le Service Clients du Fournisseur.

Le Client peut mettre fin à la mensualisation, auprès du Service Clients, 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 est résiliée à compter du rejet.

7.4. RESPONSABILITE DU PAIEMENT

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 titulaire du Contrat.

Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement des factures. Sont solidairement responsables du paiement des factures :

- Les titulaires multiples d'un même Contrat ;
- Les conjoints ou partenaires liés par une convention de PACS ;

7.5. MESURES PRISES PAR LE FOURNISSEUR EN CAS D'ABSENCE DE PAIEMENT

En l'absence de paiement, le Fournisseur peut adresser au Client, une mise en demeure de payer en l'informant que faute de paiement dans un délai de 15 jours, il pourra interrompre la fourniture de Gaz.

À défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut, 20 jours 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. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement, le Fournisseur peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article Résiliation. Ces mesures sont prises par le Fournisseur dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients bénéficiant des tarifs visés aux articles 8.1. et 8.2.

7.6. 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. Ce remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours après signification par le Fournisseur de son accord au Client. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

ARTICLE 8 : DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

8.1. TARIF SPECIAL DE SOLIDARITE ET FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT (FSL)

Les Clients, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourront bénéficier auprès de leur fournisseur pour une part de leur consommation de Gaz de leur résidence principale, d'une tarification spéciale de solidarité dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. La tarification spéciale de solidarité est attribuée au Client pendant une durée d'un an renouvelable sous conditions de ressources (numéro vert TSS 0 800 333 124 (appel gratuit depuis un poste fixe)).

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une

décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le Fournisseur peut procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

8.2. DIFFICULTES DE PAIEMENT

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

ARTICLE 9 : INSTALLATIONS INTÉRIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval du compteur et en cas d'absence de compteur individuel en aval du robinet de coupure individuel.

L'installation intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation, notamment l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz. 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 n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure

ARTICLE 10 : ACCÈS AUX RÉSEAUX

10.1. CONDITIONS DE LIVRAISON ET ACCES AUX RESEAUX

Les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques, détermination des quantités), et les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement et le dispositif de comptage du Client sont définies dans les conditions standard de livraison du Distributeur jointes aux présentes CGV.

10.2. CATALOGUE(S) DES PRESTATIONS

Les prestations techniques du Distributeur et leurs tarifs sont déterminés dans le Catalogue des Prestations, et facturés par le Fournisseur au Client pour le compte du Distributeur. Ces documents sont disponibles auprès du Distributeur ou du Fournisseur sur simple demande auprès du Service Clients.

10.3. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

Le Fournisseur peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture de Gaz et/ou d'Electricité, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'installation intérieure porté(s) à la connaissance du Fournisseur,
- non-paiement des factures,
- force majeure et cas assimilés,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie

ARTICLE 11 : DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client a le droit de se rétracter sans motif dans un délai de 14 jours francs à compter de la conclusion du Contrat.

Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Le Client informe le Fournisseur de sa décision de se rétracter en exprimant, avant l'expiration du délai de 14 jours, sa volonté de se rétracter, au Service Clients dont l'adresse figure aux CPV.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de son(ses) Contrat(s) commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. Ce dernier recueille sa demande par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

Dans ce cas et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, le Client a l'obligation de payer le montant de l'Abonnement et/ou de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

ARTICLE 12 : RESILIATION

Le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais. La résiliation du Contrat s'effectue par courrier. Le Client peut également résilier par téléphone ou par internet. Pour toute résiliation par le Client, en cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de

plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau Contrat. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.

En l'absence de paiement des factures par le Client, le Fournisseur peut résilier le(les) Contrat(s) avant sa(leurs) date(s) d'échéance. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

La responsabilité du Fournisseur 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'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures. Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

Le Distributeur est responsable directement vis-à-vis du Client des conditions de livraison du Gaz, notamment de la qualité et de la continuité du Gaz. Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du Distributeur concernant les engagements de ce dernier contenus dans les conditions standard de livraison. Le Client s'engage vis-à-vis du Distributeur à respecter les conditions standard de livraison en Gaz. En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des conditions standard de livraison en Gaz, entraînant la suspension de la fourniture d'énergie par le Distributeur, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

Chaque partie est momentanément déliée de ses obligations au titre du(des) Contrat(s), à l'exception des éventuelles prestations dues au Distributeur, dans les cas suivants:

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :
 - bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations, fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz, dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
 - les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions.

ARTICLE 15 : ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Le Fournisseur procède au traitement informatisé des informations relatives à ses clients afin de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la fourniture d'énergie et de services. Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, ainsi qu'à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires et aux établissements financiers et postaux. Les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition dans les conditions prévues par la loi Informatique, fichiers et libertés auprès de ENE'O - Service Clients – 57ter Ave Boulou Torcatis BP10 81400 CARMAUX

ARTICLE 16 : RECOURS

En cas de litige dans l'application du Contrat, le Client adresse une réclamation écrite au Fournisseur. Si cette réclamation n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente

ARTICLE 17 : INFORMATIONS

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire.

ARTICLE 18 : EVOLUTION DES CGV

Toute modification des CGV sera portée à la connaissance du Client. Les nouvelles CGV s'appliqueront 1 mois après. Le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGV pour résilier le Contrat sans pénalité.