



CLAIR'ENERGIE

La marque de qualité de votre collectivité
organisatrice de la fourniture d'énergie

www.clairenergie.fr

CHARTRE D'ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS D'ELECTRICITE ET/OU DE GAZ*

La présente charte d'engagements ne dispense pas le fournisseur d'électricité et/ou de gaz du respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Le fournisseur s'engage à respecter les engagements mentionnés ci-dessous et veille à ce que les personnes autorisées à vendre en son nom ou pour son compte de l'électricité ou du gaz et autres intermédiaires commerciaux habilités à vendre de l'énergie sous leur propre marque les respectent également.

*Le non-respect **des points figurant en caractère gras** sur le périmètre d'une collectivité licenciée entraîne une procédure de retrait national de la marque, telle que prévue à l'article 7 du règlement d'usage.*

* Annexe 1 du règlement d'usage de la marque collective simple CLAIR'ENERGIE déposée à l'INPI sous le numéro 07/3522043.



CLAIR' ENERGIE

La marque de qualité de votre collectivité
organisatrice de la fourniture d'énergie

www.clairenergie.fr

1. PRATIQUES COMMERCIALES VERTUEUSES

- 1.1. Le fournisseur s'engage à prohiber toutes pratiques commerciales déloyales comprenant les pratiques trompeuses et agressives telles que définies par le Code de la consommation. Il s'engage, par ailleurs, dans ses pratiques commerciales à ne pas abuser de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse des personnes particulièrement vulnérables (vulnérabilité due à l'âge, à la maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique, ...).
- 1.2. Le fournisseur s'engage vis-à-vis des commerciaux et autres intermédiaires habilités à vendre en son nom ou pour son compte de l'électricité et du gaz et également sous leur propre marque à ce que les démarches commerciales de ces derniers se fassent dans le strict respect des règles protectrices des consommateurs en matière notamment de démarchage et de vente à distance.
- 1.3. Dans le cadre des pratiques de démarchage, si un client résidentiel refuse un appel ou juge une visite inopportune, le fournisseur ou son intermédiaire ne doit pas insister et faire preuve de professionnalisme et de courtoisie.
Pour les clients résidentiels, le fournisseur s'engage à autoriser les visites à domicile pour les pratiques commerciales de démarchage dans une plage horaire raisonnable: 8h00 -20h00 (sauf à la demande expresse du client).



CLAIR' ENERGIE

La marque de qualité de votre collectivité
organisatrice de la fourniture d'énergie

www.clairenergie.fr

2. INFORMATION PRECONTRACTUELLE ET CONTRAT

- 2.1. Dans le cadre de la délivrance de l'information précontractuelle, le fournisseur vérifiera que les informations ont bien été comprises par son client, notamment s'agissant de la mention du caractère réglementé ou non des prix proposés et de la possibilité pour une personne ayant renoncé aux tarifs réglementés de vente pour un site donné de revenir ou non sur ce choix.
Les fournisseurs et les personnes habilitées à vendre en leur nom et pour leur compte de l'électricité et du gaz et autres intermédiaires commerciaux habilités à vendre de l'énergie sous leur propre marque doivent être en mesure d'apporter toute information relative aux offres de contrat que les clients sont en droit de leur demander.
- 2.2. Le fournisseur s'engage à adresser à son client une confirmation écrite du contrat par voie électronique ou par courrier.
- 2.3. Pour assurer la lisibilité des informations délivrées dans le cadre de l'information précontractuelle et la bonne compréhension des contrats, le fournisseur s'engage à utiliser une taille de caractères qui ne devra pas être inférieure au corps 8.
- 2.4. Le fournisseur s'engage à insérer dans le contenu des contrats un glossaire des principaux termes employés nécessitant une explication (exemple: PDL, GRD, contrat GRD-F, puissance souscrite, ...).
- 2.5. Outre les informations prévues à l'article L.121-87 du Code de la consommation, le fournisseur d'électricité et/ou de gaz devra préciser dans le cadre de l'information précontractuelle :
 - 2.5.1. le délai de règlement à compter de la date d'émission de la facture et le montant des pénalités pour retard de paiement ;
 - 2.5.2. la composition des sources de production de l'électricité de l'offre standard (ces données globales peuvent se rapporter à l'année précédente) ;
 - 2.5.3. en cas d'offres "packagées", les informations tarifaires relatives à la part abonnement et consommation, d'un part, et à la part options et services, d'autre part ;
 - 2.5.4. les caractéristiques du service clients (horaires d'ouverture, coût éventuel) et l'indication d'un numéro de téléphone (coût éventuel) et d'une adresse ou d'un site Internet permettant aux clients d'obtenir des informations complémentaires.
- 2.6. Les points 2.5.1. et 2.5.3. devront être retranscrits dans les contrats en supplément des éléments devant y figurer en vertu de l'article L. 121-88 du Code de la consommation.
- 2.7. Les fournisseurs proposant des offres au tarif réglementé de vente devront, en outre, mentionner dans leur contrat que cette fourniture se fait sous le contrôle des autorités organisatrices du service public local de fourniture.

Les fournisseurs proposant des offres au prix de marché devront indiquer dans leur contrat que le gestionnaire du réseau de distribution exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.



CLAIR' ENERGIE

La marque de qualité de votre collectivité
organisatrice de la fourniture d'énergie

www.clairenergie.fr

3. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Le fournisseur d'électricité et/ou de gaz s'engage à:

- 3.1. ne pas recourir à des indemnités forfaitaires pour retard de paiement ou équivalent (frais de traitement, ...) s'agissant des clients résidentiels.
- 3.2. prévoir divers modes de paiement sans frais supplémentaire.
- 3.3. adresser sans frais supplémentaire les factures par voie postale à la demande du client.
- 3.4. prévoir un délai de paiement des factures d'au moins 15 jours calendaires à partir de la date d'émission de la facture.
- 3.5. prévoir dans ses conditions générales de vente des modalités de contestation des factures par le client.
- 3.6. ne pas exiger d'un client résidentiel à la souscription de son contrat et en cours de contrat un dépôt de garantie justifié par un risque lié à sa solvabilité ou destiné à imposer un mode de paiement privilégié.



CLAIR'ENERGIE

La marque de qualité de votre collectivité
organisatrice de la fourniture d'énergie

www.clairenergie.fr

4. MAITRISE DE LA DEMANDE D'ENERGIE

- 4.1. Le fournisseur s'engage à adapter l'offre aux besoins du client en fonction des informations que ce dernier lui délivrera. Il ne doit en aucun cas l'inciter à une surconsommation.

- 4.2. Le fournisseur s'engage à délivrer gratuitement à son client des informations sur la maîtrise de la demande d'énergie et le développement durable (impact des énergies sur l'environnement, émissions de CO₂ et déchets radioactifs). Il s'engage à lui prodiguer par ailleurs des conseils gratuits en ce qui concerne la maîtrise de sa consommation en énergie.

5. OFFRE D'ELECTRICITE VERTE ET LIMITATION DES REJETS DE CO2

Parmi les offres de fourniture d'électricité proposées au client, le fournisseur s'engage à ce qu'au moins une d'entre elle soit composée à 21 % de sources renouvelables (hydroélectricité, éolien, géothermie, biomasse, ...), ou que sa production n'engendre pas plus de 100 g d'équivalent CO₂ par kWh.