

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ("CGV") sont applicables à toute commande passée auprès de BOLLORE ENERGY par (i) une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (un "Client consommateur") ou (ii) un non-professionnel ou un professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (un "Client professionnel" ensemble avec un Client consommateur, un "Client"). Le Client consommateur reconnaît avoir reçu avant la conclusion de la commande les informations précontractuelles requises par le Code de la consommation. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des stipulations des présentes CGV qu'il déclare accepter sans réserve.

### PARTIE I – CONDITIONS SPÉCIFIQUES À LA VENTE DE PRODUITS PÉTROLIERS ET PRODUITS DIVERS

**Article 1 – Prix des Produits :** Les produits vendus (les "Produits") sont facturés au prix en vigueur au moment de la commande, tel que communiqué au Client par BOLLORE ENERGY, sauf stipulations contractuelles contraires. Le montant de la Taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques éventuellement applicable est celui en vigueur au jour de la livraison ou de l'enlèvement. Les barèmes et réductions de prix dont bénéficie un Client professionnel lui ont été communiqués séparément par BOLLORE ENERGY et sont incorporés aux présentes CGV. En aucun cas la facture émise par BOLLORE ENERGY ne constituera une preuve de paiement, quel que soit le mode de paiement pratiqué.

**Article 2 – Livraison, enlèvement et réclamations :** Lorsque la commande est passée par un Client consommateur, le délai de livraison des Produits sera convenu au moment de la prise de commande avec BOLLORE ENERGY, cette date pouvant toutefois varier en fonction, le cas échéant, de difficultés d'approvisionnement. Tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui en prend physiquement possession. La quantité de Produit livrée correspondra à celle figurant sur le ticket volucompteur.

Lorsque la commande est passée par un Client professionnel, BOLLORE ENERGY fera ses meilleurs efforts pour respecter le délai de livraison fixé mais n'y sera pas tenu, notamment en cas de difficultés d'approvisionnement. Dans le cas de ventes franco, les risques relatifs aux Produits sont transférés au Client professionnel au moment de la livraison. Dans le cas de ventes départ et les cessions en bac, les risques relatifs aux Produits sont transférés au Client professionnel au moment de leur enlèvement, la quantité de Produit vendue étant celle fixée au départ du dépôt désigné par BOLLORE ENERGY.

Avant toute livraison, le Client devra s'assurer que les caractéristiques et l'état de son installation permettent de recevoir les Produits. Il devra être présent ou représenté par une personne majeure mandatée à cet effet au moment de la livraison et donnera à BOLLORE ENERGY toute instruction utile à la livraison. Le Client sera tenu de vérifier, au moment de la livraison, la conformité de celle-ci avec la commande. En signant le bon de livraison, le Client reconnaît la bonne réception des Produits. En cas de réclamation, le Client devra faire figurer sur le bon de livraison l'ensemble des réserves concernant les Produits. Le Client professionnel devra confirmer ces réserves en les notifiant à BOLLORE ENERGY conformément aux prescriptions de l'article L. 133-3 du Code de commerce. Dans le cas de ventes départ et des cessions en bac, le Client devra procéder à l'enlèvement des Produits dans les dépôts désignés par BOLLORE ENERGY.

**Article 3 – Sécurité :** Les fiches de données de sécurité relatives aux Produits sont tenues à disposition du Client professionnel qui en fera la demande auprès de BOLLORE ENERGY.

**Article 4 – Conformité – Responsabilité :** Les Produits fournis par BOLLORE ENERGY seront conformes aux normes réglementaires en vigueur au jour de la livraison. Le Client devra s'assurer que les caractéristiques des Produits correspondent à l'usage qu'il souhaite en faire. BOLLORE ENERGY décline toute responsabilité au titre des additifs qui pourraient subir les Produits à l'initiative du Client. Plus généralement, BOLLORE ENERGY ne sera pas tenu responsable des conséquences directes ou indirectes survenues aux biens et aux personnes ayant pour origine toute modification des Produits par le Client et notamment l'incorporation non-autorisée de produits autres que du fioul domestique tel que défini par les spécifications douanières et administratives, en vue d'alimenter l'installation de chauffage. Les Produits ont des usages réglementés – il est notamment interdit d'utiliser le fioul domestique et le gazole non-roturier comme carburant dans les moteurs de véhicules routiers (arrêté ministériel du 10 novembre 2011), et, s'agissant des produits détachés (gazole pêche – essence), leur emploi est interdit (i) en tout lieu, dans les bateaux de plaisance privés et (ii) en dehors des eaux maritimes ou fluviales autorisées, dans tous les navires (arrêté ministériel du 1er juillet 2004).

Pour le Client professionnel, la responsabilité de BOLLORE ENERGY ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre de la livraison des Produits concernés. Au-delà de ce plafond, le Client professionnel renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre BOLLORE ENERGY et ses assureurs.

**Article 5 – Absence de droit de rétractation :** Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client consommateur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation étant donné, d'une part, que le prix des Produits dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de BOLLORE ENERGY et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation et, d'autre part, que les Produits sont, après avoir été livrés et de par leur nature, mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

### PARTIE II – CONDITIONS SPÉCIFIQUES À LA VENTE DE MATÉRIEL ET AUX PRESTATIONS D'INSTALLATION ET D'ENTRETIEN

**Article 6 – Prix :** Le prix du matériel et des prestations d'installation et d'entretien est facturé au prix en vigueur au moment de la commande, tel que communiqué au Client par BOLLORE ENERGY, sauf stipulations contractuelles contraires. En aucun

cas la facture émise par BOLLORE ENERGY ne constituera une preuve de paiement, quel que soit le mode de paiement pratiqué.

**Article 7 – Date d'intervention et réclamations :** L'intervention de BOLLORE ENERGY se fera dans le délai convenu entre le Client et BOLLORE ENERGY. Lors d'une intervention, le Client s'engage à être présent ou représenté par une personne majeure mandatée à cet effet. En cas d'empêchement, la partie empêchée devra en informer l'autre avant la date initialement fixée. En signant le bon d'intervention à l'issue de l'intervention, le Client reconnaît que le matériel et les prestations réalisées ont été parfaitement et pleinement exécutées conformément à la commande. En cas de réclamation, le Client devra faire figurer sur le bon d'intervention l'ensemble des réserves qu'il souhaite formuler.

**Article 8 – Contrats hors-établissement – droit de rétractation du Client consommateur :** Dans le cadre de contrats hors-établissement et s'agissant du matériel commandé, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation. Ce délai de 14 jours court à compter de la livraison du matériel commandé. Le Client consommateur pourra exercer son droit de rétractation en adressant à BOLLORE ENERGY le formulaire de rétractation reproduit ci-dessous.

**FORMULAIRE DE RETRACTATION (ARTICLE 8 DES CGV)**  
(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)  
À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :  
Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :  
Commandé le (\*)/reçu le (\*) :  
Nom du (des) consommateur(s) :  
Adresse du (des) consommateur(s) :  
Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :  
Date : \_\_\_\_\_ (\*) Rayez la mention inutile.

En cas de rétractation valable, BOLLORE ENERGY récupérera ledit matériel à ses frais hormis les frais de démontage associés qui resteront à la charge du Client consommateur. Le remboursement des sommes dues par BOLLORE ENERGY au Client consommateur pourra être différé jusqu'à la récupération du matériel par BOLLORE ENERGY. Toutefois, le Client consommateur ne disposera d'aucun droit de rétractation s'agissant des prestations d'installation ou d'entretien réalisées par BOLLORE ENERGY (i) lorsqu'elles sont pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et que leur exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client consommateur et renoncement exprès de sa part à son droit de rétractation ; ou (ii) lorsqu'elles ont été réalisées en urgence au domicile du Client consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

**Article 9 – Obligations du Client :** Le Client s'engage à fournir à BOLLORE ENERGY toute information utile à la réalisation des prestations d'installation et/ou d'entretien par BOLLORE ENERGY. Les installations du Client, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des produits de combustion, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur.

### PARTIE III – STIPULATIONS GÉNÉRALES

**Article 10 – Conditions de règlement et incidents de paiement :** Sauf convention contraire, les produits vendus et les services réalisés par BOLLORE ENERGY sont payables au comptant, selon le cas, au jour de la livraison, de l'enlèvement ou de l'intervention. Toutefois, BOLLORE ENERGY se réserve le droit de réclamer toute garantie qu'il jugerait utile pour couvrir notamment le risque d'impayé, que des facilités de paiement aient été accordées ou non.

Le Client ne pourra en aucun cas déduire du montant du règlement à effectuer la valeur d'un remboursement auquel il pourrait avoir droit avant d'avoir reçu une note de crédit dûment émise par BOLLORE ENERGY indiquant le montant de ce remboursement. Concernant les produits pétroliers, tout règlement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance de BOLLORE ENERGY.

S'agissant du Client consommateur, aucun escompte pour paiement anticipé ne sera accepté. S'agissant du Client professionnel qui bénéficie d'un délai de paiement, celui-ci pourra régler ses factures par anticipation moyennant un escompte calculé *pro rata temporis* sur la base du taux EONIA applicable majoré de 10 points de base.

En cas d'impayé total ou partiel d'une ou plusieurs facture(s), BOLLORE ENERGY pourra (i) réclamer de plein droit le paiement immédiat de toutes les sommes dues par le Client, échues ou non échues et pourra conditionner la réalisation d'une nouvelle livraison ou d'une nouvelle intervention à ce règlement ; et (ii) exiger, sans qu'il soit besoin d'une lettre recommandée, la restitution des produits vendus ou la revendication de leur prix de revente, aux frais et risques du Client, en vertu de l'Article 11 ci-dessous et pour le Client professionnel faisant l'objet d'une procédure collective, conformément à l'article L. 624-16 du Code de commerce.

En outre, toute somme non payée à sa date d'exigibilité donnera lieu de plein droit à l'application (i) de pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal ; et (ii) s'agissant d'un Client professionnel, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, BOLLORE ENERGY peut demander une indemnité complémentaire, sur justificatif.

**Article 11 – Réserve de propriété :** BOLLORE ENERGY conserve la propriété des Produits et du matériel livré jusqu'au règlement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires.

**Article 12 – Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés :** BOLLORE ENERGY est tenu des défauts de conformité des biens vendus conformément aux dispositions du Code de la consommation ainsi que des vices cachés de la chose vendue conformément aux dispositions du Code civil.

En cas d'action en garantie légale de conformité, le Client (i) bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, (ii) peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation, (iii) est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

Dans le cas où le Client décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du Code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 dudit Code.

**Article 13 – Responsabilité de BOLLORE ENERGY :** BOLLORE ENERGY ne sera être tenu responsable de tout dommage survenu du fait (i) du mauvais entretien, de la vétusté ou de l'usure des installations du Client, y compris de défauts/écarts relevés dans le circuit de chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière) ou du conduit de fumée ; (ii) d'une fausse manœuvre ; (iii) d'un acte de malveillance ou d'une intervention étrangère imputable au Client ; ou (iv) d'événements tels que la guerre, un incendie, ou des sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

**Article 14 – Force majeure :** Les obligations de BOLLORE ENERGY sont susceptibles d'être suspendues en cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil. Constitueront notamment un cas de force majeure la grève des raffineries, le blocage des dépôts, la pénurie de produits, les difficultés logistiques et d'approvisionnement, les intempéries, l'interdiction de circulation ou conditions de circulation difficiles.

**Article 15 – Protection des données personnelles du Client**  
**Client consommateur :** Nous vous informons que vos données à caractère personnel sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement par Bolloré Energy SA dont le siège est situé à Odet – 29500 Ergué Gabéric.

Les données collectées sont destinées à être utilisées par notre société et les sociétés du Groupe et seront également rendues accessibles à nos prestataires techniques, pour les stricts besoins de leur mission.

Vos données seront utilisées pour vous fournir notre service et en particulier livrer le fioul que vous avez commandé, réaliser la vente de matériel et les prestations d'installation et d'entretien, assurer la facturation, le recouvrement, le service après-vente et l'assistance client et répondre à nos obligations légales, notamment comptables et fiscales et plus généralement pour tous les besoins liés à l'exécution des présentes. Les données indispensables pour exécuter votre contrat sont signalées lors de la collecte. Vos données seront également utilisées, sauf opposition de votre part, pour répondre à nos besoins légitimes de de recueil et de traitement des avis clients, de promotion de nos services, y compris pour vous adresser des communications commerciales, le cas échéant par voie électronique, dans les limites de vos intérêts et droits. Elles pourront ainsi être utilisées pour réaliser un profil à des fins de connaissance client et de personnalisation de nos communications. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification des données erronées vous concernant, et, dans les cas prévus par la réglementation, d'opposition, de suppression de certaines de vos données, d'en faire limiter l'usage ou de solliciter leur portabilité en vue de leur transmission à un tiers, mais également de définir le sort de vos données après votre mort. Pour exercer vos droits, il vous suffit d'adresser un email à l'adresse suivante : [dpo.bollore.energy@bollore.com](mailto:dpo.bollore.energy@bollore.com), et d'y joindre, le cas échéant, toute pièce permettant de justifier votre identité et votre demande. Nous vous informons par ailleurs que vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Vos données sont susceptibles d'être conservées jusqu'à 5 ans après la fin de notre relation commerciale, augmentée le cas échéant de la durée de la prescription des actions qui pourraient naître de cette relation. Une fois ces délais expirés, les données seront détruites. Pour toute information complémentaire ou difficulté relative à l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPD) à l'adresse suivante : [dpo.bollore.energy@bollore.com](mailto:dpo.bollore.energy@bollore.com). En cas de difficulté non résolue, vous pouvez saisir la CNIL.

**Client professionnel :** Les données personnelles de vos collaborateurs pourront faire l'objet d'un traitement par Bolloré Energy SA (siège social : Odet – 29500 Ergué Gabéric). Pour plus d'informations : [www.bollore-energy.com](http://www.bollore-energy.com).

**Article 16 – Droit applicable – litiges :** Les présentes CGV sont régies par le droit français. TOUT LITIGE AUQUEL LES PRÉSENTES CGV POURRAIENT DONNER LIEU CONCERNANT TANT SA VALIDITÉ, SON INTERPRÉTATION, SON EXÉCUTION QUE SA RÉSILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES SERA SOUMIS (I) POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS, AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS EN APPLICATION DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE ET DU CODE DE LA CONSOMMATION ; ET (II) POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS, MÊME EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

**Article 17 – Médiation :** S'agissant de tout litige relatif aux produits pétroliers, le Client consommateur pourra, avant toute action judiciaire et au plus tôt deux mois après avoir réclamé par écrit la résolution dudit litige auprès de BOLLORE ENERGY, recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur national de l'énergie. La saisine de ce médiateur devra intervenir dans les 12 mois suivant la réclamation écrite faite par le Client auprès de BOLLORE ENERGY. Elle pourra se faire par courriel ([infocons@energie-mediateur.fr](mailto:infocons@energie-mediateur.fr)) ou par voie postale (Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS CEDEX 09). L'ensemble des modalités applicables à cette procédure sont disponibles sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

Le Client reconnaît accepter les conditions générales de vente ci-dessus.

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