

Conditions générales de fourniture et d'acheminement de gaz naturel à prix libre Clients résidentiels et professionnels consommant moins de 50.000 kWh par an

Important : Cette offre de fourniture est à prix libre (prix non réglementé). Si vous optez pour cette offre, vous pouvez revenir au tarif réglementé à tout moment si vous en faites la demande.

1. Lexique

ATRD : Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution

Catalogue des Prestations du GRD : Désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées le cas échéant, par le Fournisseur. Le catalogue des prestations est disponible sur le site internet du GRD :

<http://www.grdf.fr/documents/10184/1291504/Catalogue+des+prestations+GrDF+2015+vdef.pdf/25a7c85e-624e-4c4c-844b-6a3ebd261faa>

Branchement : Conduite reliant une canalisation du Réseau Public de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. Le Branchement fait partie du Réseau Public de Distribution.

Client : personne physique ou morale raccordée au réseau de distribution de gaz ALTERNA et consommant jusqu'à 50 000 kWh par an. Le Client résidentiel souscrit aux présentes pour son compte personnel. Le Client professionnel souscrit aux présentes pour son activité professionnelle.

Conditions Standards de Livraison : Obligations du GRD relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel (pression, contenu énergétique, température, quantités livrées).

Contrat GRD-F : désigne le contrat d'acheminement de gaz naturel conclu entre le GRD et le Fournisseur.

Contrat unique/Contrat : le présent Contrat de fourniture et d'acheminement de gaz, comprenant les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières qui figurent sur la facture, ainsi que leurs éventuels avenants.

CRE : Commission de Régulation de l'Énergie.

Dispositif local de Mesurage : installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution assurant la fonction de mesure du volume du gaz livré au Client. Il s'agit de l'ensemble constitué du Point de Comptage et d'Estimation (PCE) et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au Point de Livraison.

Fournisseur/ALTERNA : ALTERNA, Société par Actions Simplifiée au capital de 514 261,37 €. Siège social : 75 Boulevard Haussman – 75008 Paris, RCS Paris 483 339 156, Tel : 0.800.71.1234, mail : contact-client@alterna-energie.fr. ALTERNA est désignée le « Fournisseur » dans le présent Contrat.

GRD / Distributeur/ GrDF : Gestionnaire du Réseau de Distribution, appelé également le "Distributeur". Il se définit comme le cocontractant du Client au titre des Conditions Standard de Livraison, pour un Point de Livraison raccordé au Réseau de Distribution. Pour le présent Contrat, le

GRD est Gaz réseau Distribution de France (GrDF), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 444.786.511, dont le siège social est à PARIS (75009) 6 rue Condorcet, – Tél : 09 69 36 35 34, site internet : <http://www.grdf.fr/>

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval des bornes de sortie du disjoncteur.

Ouvrages de Raccordement : ensemble des ouvrages assurant le raccordement entre l'installation intérieure du Client (commençant au Point de Livraison) et la canalisation de distribution. Les ouvrages de raccordement sont constitués du branchement (c'est-à-dire de l'ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution et la bride amont du Point de Comptage et d'Estimation) et du Point de Comptage et d'Estimation.

Parties : le Fournisseur et/ou le Client

Période contractuelle : Période d'application du Contrat. Elle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0 heure et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59''.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : Installation située en aval du Réseau de Distribution et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité livrée au Client. Le Point de Comptage et d'Estimation du Client est précisé, le cas échéant, aux Conditions Particulières, à la mention Point de Livraison.

Point de Livraison (PDL) : point où le GRD livre du gaz au Client : la bride aval du compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement au robinet de coupure individuel.

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du RPD, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer la Quantité livrée au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) : valeur énergétique exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1m³ de gaz sec dans l'air à une pression constante étant égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air 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.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes exploités par et sous la responsabilité du GRD, constitué notamment de canalisations, de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de système de transmission, etc.

Site ou lieu de consommation : local identifié par l'adresse où se situe le PDL.

Quantité livrée : quantité d'énergie provenant des relevés réalisés grâce au Dispositif de comptage.

Utilisation : utilisation du gaz naturel pour un Point de Livraison donné établi à partir du numéro du Point de Comptage et d'Estimation (le Point de livraison) et du tarif en vigueur au jour de l'acceptation du présent contrat pour ce Point de Livraison et applicable selon son utilisation à des fins de chauffage et/ou eau chaude et/ou cuisine

et du type d'utilisation (usage professionnel ou autres). Ces éléments sont stipulés aux Conditions Particulières. L'utilisation permet de déterminer le profil de consommation du Client.

2. Objet

Le présent Contrat porte à la fois sur la fourniture de gaz naturel, assurée par ALTERNA, et sur son acheminement assuré par le Distributeur, aux clients résidentiels et professionnels consommant moins de 50.000 kWh par an. Le Contrat définit également les conditions d'accès au RPD et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement et le Dispositif Local de Mesurage. Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat avec ALTERNA, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur pour les prestations relatives à l'acheminement.

Les engagements d'ALTERNA et du Distributeur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales.

La répartition de la production du gaz naturel fourni est la suivante : 21,5% Norvège, 17,2% Algérie, 15,5% Russie, 15,4% Pays-Bas, 8,6% Egypte, 3,7% Royaume-Uni, 3,1% Lybie, 15% autres.

La consommation de gaz doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

3. Souscription du Contrat

3.1 Modalités de souscription du Contrat

Le Contrat peut être souscrit dans certains points de vente ALTERNA, par courrier postal ou électronique, par téléphone ou par Internet. Le Contrat ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes. Un exemplaire écrit du Contrat unique est envoyé au Client. En outre la constitution d'un dépôt de garantie peut être demandée au Client conformément aux conditions définies à l'article 10.6 du Contrat.

3.2 Durée- Date de conclusion - Entrée en vigueur

• Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

• Date de conclusion

Il entre en vigueur à la date de sa signature. Cependant, si le Client choisit de souscrire son contrat par téléphone ou sur le site internet du Fournisseur et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au téléphone ou sur le site internet.

• Date de prise d'effet

Le Contrat prendra effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client dans le respect des délais prévus par le GRD dans son Catalogue des Prestations. Dans l'hypothèse où ALTERNA sollicite un dépôt de garantie au Client, il est expressément prévu que la prise d'effet du Contrat ne sera effective qu'à compter de l'encaissement effectif par

ALTERNA dudit dépôt de garantie. Le délai prévisionnel de fourniture de gaz est fixé à 10 jours ouvrés par le GRD. La date de prise d'effet du Contrat est mentionnée sur la première facture adressée au Client.

3.3 Droit de rétractation du Client résidentiel

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe ALTERNA de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation mis à sa disposition ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'ALTERNA, par tous moyens lorsque le client est en situation d'eménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Toute demande de rétractation entrainera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture de gaz, sans préjudice du droit de rétractation

4. Engagements des parties

4.1 Engagement du Fournisseur

ALTERNA s'engage à fournir au Client qui l'accepte l'énergie gaz nécessaire à l'alimentation du Site du Client dans les limites des caractéristiques fixées dans les Conditions Particulières (quantités, débits...). L'engagement d'ALTERNA pour la fourniture de gaz conformément aux dispositions du Contrat est conditionné par :

- le respect des conditions légales et réglementaires d'éligibilité pour chacun des Sites du Client (ces conditions sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur),
- la disponibilité de l'énergie gaz sur le lieu de l'installation,
- l'engagement par le Client d'utiliser directement l'énergie gaz exclusivement pour son Site, le Client s'engageant à ne pas céder tout ou partie de cette énergie à des tiers conformément à la législation en vigueur,
- au raccordement au Réseau de Distribution du Point de Livraison que le Client souhaite faire approvisionner au gaz naturel,
- au respect par le Client de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux lois et règlements applicables en France, relatives aux installations intérieures de gaz, aux postes de livraison et aux appareils d'utilisation du gaz,
- à la résiliation effective par le Client de son ancien Contrat de fourniture de gaz naturel, s'il existe, avec le précédent fournisseur.

Le Fournisseur est tenu d'assurer, sans interruption, la continuité de fourniture de gaz à ses clients dans

la limite des quantités, des débits et des clauses stipulées par le contrat qui le lie à ces derniers.

La fourniture de gaz peut toutefois être interrompue, pour autant que l'interruption soit nécessaire ou inévitable :

- en cas de force majeure ou de risque pour la sécurité des personnes et des biens ;
- en cas de travaux programmés ou de raccordement sur les réseaux ou d'entretien des installations existantes.

4.2 Engagements du Client

• Installations intérieures

Le Client devra assurer la conformité des installations intérieures aux textes et normes applicables. Les installations mettant en œuvre des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité portant notamment sur la fabrication, la mise en vente, la vente, ainsi que les conditions d'installation et d'exploitation des matériels et appareils concourant à la production, à la distribution et à l'utilisation des gaz combustibles. A cette fin, le Client est informé qu'il doit impérativement être en possession d'un certificat de conformité délivré par un professionnel de l'installation des matériels mettant en œuvre des gaz combustibles. Le Client est également informé qu'il doit respecter les normes et la réglementation en vigueur pour sa propre installation intérieure, en particulier les visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible.

Le Client doit aussi se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz naturel édictées aux articles L.134-1 à L.134-6, L.271-4 à L.271-6, R.721-1 à R.721-4 et R.134-1 à R.134-9 du Code de la construction et de l'habitation, à l'article L.224-1 du Code de l'environnement et au décret n° 62-608 du 23 mai 1962 modifié fixant les règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Il est précisé que les installations intérieures du Client sont réalisées et entretenues sous sa seule responsabilité.

• Autres engagements

Par ailleurs, le Client s'engage également :

- le cas échéant, à assurer la conformité de son Poste de Livraison,
- lorsqu'il existe un Poste de Livraison, à informer le Distributeur de toute modification substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison,
- à garantir le libre accès des agents du GRD aux installations de comptage,
- de s'abstenir de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou au RPD, y compris par ses appareils ou installations,
- respecter les règles de sécurité applicables.

Par ce Contrat, le Client donne également mandat à ALTERNA pour recueillir auprès du GRD les données historiques (notamment consommations) des sites concernés.

5. Informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD

Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, notamment les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client, les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, les conditions d'indemnisation

et les modalités de remboursement ou de compensation en cas de non-respect des obligations du Distributeur, sont explicitées dans les Conditions Standards de Livraison. Elles sont accessibles sur le site Internet du Distributeur, <http://www.erdf.fr/>, ou sur simple demande auprès d'ALTERNA.

Par ailleurs, les prestations du Distributeur et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur disponible sur le site <http://www.grdf.fr>.

Le Distributeur publie également sur son site internet, les prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de distribution de gaz.

6. Conseil tarifaire et option tarifaire

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins et son utilisation du gaz, ALTERNA le conseille sur le tarif à souscrire pour son Point de livraison. En cours de Contrat, le Client peut contacter ALTERNA pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. Le Client peut demander à ALTERNA de modifier son tarif à tout moment selon les conditions définies dans le Catalogue des Prestations du Distributeur.

Les Conditions Particulières précisent l'utilisation du gaz naturel par le Client permettant de déterminer les quantités prévisionnelles de gaz naturel que le Fournisseur s'engage à vendre au Client pour le Point de Livraison désigné.

En cas de modification de l'utilisation à la hausse comme à la baisse du gaz, un avenant aux Conditions Particulières précise, la nouvelle utilisation ainsi que, le cas échéant, les nouvelles conditions de prix. La modification de l'utilisation prendra effet dès l'acceptation par les Parties dudit avenant.

7. Caractéristiques du Gaz

7.1 Continuité et qualité de fourniture de gaz

Le Distributeur s'engage à ce que conformément aux prescriptions techniques :

- Le PCS du gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³ (n), pour le gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³ (n) pour le gaz de type H, à haut pouvoir calorifique,
- La pression de livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le gaz de type B.

Les conditions de la livraison et les caractéristiques du gaz naturel sont explicitées dans les Conditions Standards de Livraison, accessibles sur le site Internet du Distributeur, <http://www.erdf.fr/>, ou sur simple demande auprès d'ALTERNA. Le Fournisseur n'est tenu à aucune obligation relative auxdites Conditions, le Client exerçant tout recours éventuel contre le GRD en cas de défaillance de celui-ci relative notamment :

- à l'accès physique au réseau de gaz naturel, celui-ci étant garanti dans les termes des Conditions Standards de Livraison,
- aux caractéristiques physiques du gaz naturel livré au Client au Point de Livraison.

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. A défaut, le Client peut demander une indemnisation de son préjudice dans les conditions

prévues à l'article 12.2. Le Distributeur met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences. Ce numéro, disponible également sur les factures, est le suivant : 0.800.47.33.33

7.2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du Distributeur ou du Fournisseur

• A l'initiative du Distributeur

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement, de mise en conformité ou de maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune, ni indemnité, la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés,
- injonction émanant de l'autorité compétente,
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention,
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure.

Il en va de même en cas de :

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur,
- situation où, soit, le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu,
- bris de machine ou 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, de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan nationale d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,
- fait de guerre ou attentat.

Les conditions d'une éventuelle indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture de gaz ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints, sont déterminés dans les Conditions Standards de Livraison disponibles sur le site internet de GrDF.

• A l'initiative du Fournisseur

Le Fournisseur peut demander au GRD de procéder à l'interruption de la fourniture du Client en cas de non-paiement des factures (voir article 11). Par ailleurs, ALTERNA peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture de gaz dans les cas suivants, dûment constatés par ses agents : modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, qu'elle qu'en soit la cause; usage illicite ou frauduleux de l'énergie; 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; danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD; trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou la distribution de gaz; refus du Client de laisser le GRD accéder pour vérification, entretien ou relevé à ses installations et en particulier au local de comptage; refus du Client, alors que des éléments de ses installations sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement; raccordement d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

8. Dispositif local de Mesurage

8.1 Descriptif du Dispositif Local de Mesurage

Le dispositif local de Mesurage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture de gaz et assure la fonction de mesure du volume du gaz livré au Client. Il comprend notamment l'ensemble des équipements de mesure de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer la Quantité livrée au Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul des consommations.

8.2 Propriété du Dispositif local de Mesurage

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur. Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client. Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client. Lorsque seulement un ou plusieurs équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doivent être remplacés, le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur, puis de le lui louer. A tout moment le Client peut proposer au Distributeur de lui vendre son Dispositif Local de Mesurage, puis le lui louer.

8.3 Entretien et vérification du Dispositif Local de Mesurage

Le Distributeur assure l'entretien et la vérification du Dispositif local de Mesurage si ce dernier est la propriété du Distributeur. A défaut, le Client doit assurer l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais.

A tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais. Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance. La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire.

8.4 Accès aux installations pour le relevé de compteurs

Le Client doit prendre toute disposition pour que le Distributeur puisse accéder en toute sécurité et

sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations au moins une fois par an. Dans le cas où l'accès à ce dispositif nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du Distributeur, par le(s) moyen(s) que celle-ci juge le(s) plus adapté(s). Le Client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de transmettre directement ses index de consommation via le site du GRD : <http://www.grdf.fr>. L'autorelevé ne dispense pas le Client de l'obligation de laisser le Distributeur accéder à son compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé depuis plus de douze mois du fait d'absences répétées du Client, le Client doit prendre un rendez-vous auprès du Fournisseur pour un relevé spécial payant à la charge du Client. Le prix de ce relevé spécial figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès du Fournisseur.

9. Prix

9.1 Prix de vente de l'énergie

Le prix correspond au prix de la fourniture de gaz naturel et au prix de l'accès et de l'utilisation du Réseau. Le prix se compose d'un terme fixe et d'un terme variable définis à l'acceptation du Contrat. Ces deux termes sont établis à partir de l'utilisation et des consommations annuelles prévisionnelles définies pour le Point de livraison. Ils sont stipulés dans les Conditions Particulières :

- Le terme annuel fixe (dit « Abonnement »), payable par avance,
- Le terme variable (dit « Consommation ») est établi à partir de la Quantité livrée et du prix unitaire du kWh en euro par kWh, applicable au Point de Livraison.

9.2 Taxes et contributions

Les prix afférents au présent Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs supportés ou dus par ALTERNA dans le cadre de la production et/ou de la fourniture de gaz, ainsi que de l'ATRD en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

9.3 Variation des Prix

Les prix de vente définis aux Conditions Particulières pourront être révisés une fois par année civile en fonction de l'évolution des coûts prévue ou constatée par le Fournisseur ainsi que des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires nouvelles, relatives notamment à l'acheminement ou au stockage.

Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations d'énergie sur la facture suivant la date d'entrée en vigueur des nouveaux barèmes.

Toute modification de prix de vente applicable au présent Contrat sera effectuée dans les conditions prévues à l'article 13.

9.4 Prix des prestations GRD

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Les prestations et leur prix sont définis dans le catalogue des prestations GRD

disponible sur le site Internet de GrDF: <http://www.grdf.fr>

Le montant de ces prestations est égal au prix indiqué dans le catalogue en vigueur au moment de l'exécution de la prestation. Il est expressément convenu entre les Parties que toutes les prestations payées par ALTERNA au GRD au titre de l'accès au RPD du Site seront intégralement refacturées par ALTERNA au Client.

9.5 Chèque Energie pour les Clients résidentiels

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, pourra bénéficier pour une part de sa consommation de gaz de sa résidence principale d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le dispositif chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site <https://www.chequenenergie.gouv.fr> et sur simple appel au **0 805 204 805** Service à l'appel gratuit

10. Modalités de facturation et de règlement

10.1 Etablissement de la facturation - détermination des consommations

Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure. ALTERNA établit une facture en fonction des consommations réelles du client au moins une fois par an, sur la base des index relevés par le Distributeur, si le Client a permis l'accès à ses index au Distributeur.

Les autres factures dites intermédiaires sont établies sur la base des consommations estimées du Client. Si le Client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre au Distributeur les éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Client sur le Point de livraison concerné. A défaut d'historique disponible et exploitable, la consommation de gaz est déterminée, par le GRD, sur la base de celle des points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le Client peut contester la quantité d'énergie corrigée.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction des index télérelevés et transmis par le GRD.

10.2 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de vingt-et-un jours (21 jours) calendaires à compter de leur date d'émission. En cas de pluralité de clients pour un même contrat, ces derniers sont solidairement responsables du paiement des factures.

A défaut du paiement intégral de toute facture dans le délai prévu pour son règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, l'arrivée du terme valant à elle seule mise en demeure, de pénalités fixées à une fois et demi le taux d'intérêt légal pour les clients particuliers et à trois fois le taux d'intérêt légal pour les clients professionnels. Le montant de

ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont à majorer des taxes ou impôts actuels ou futurs en vigueur.

Pour les clients professionnels, en sus de ces pénalités, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé à 40 euros, non soumis à la TVA, sera applicable de plein droit en cas de retard de paiement. Cette somme sera exigible dès le lendemain de la date de règlement inscrite sur la facture.

10.3 Pénalités dues par ALTERNA

En cas de non-respect avéré par ALTERNA de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées à un tiers, ALTERNA sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité fixée à 3 fois le taux d'intérêt légal. Le montant de cette pénalité ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.

10.4 Modes de paiement

ALTERNA propose, sans frais, de payer par prélèvement automatique TIP, chèque, espèces, mandat-compte, carte bancaire, ou par Internet et recommande le paiement par prélèvement automatique.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

10.5 Remboursement en cas de trop-perçu

Lorsque la facture constate un trop-perçu et quel que soit le montant, le Client est remboursé par le Fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client.

10.6 Dépôt de garantie

ALTERNA peut demander au Client, de lui verser un dépôt de garantie dont le montant est défini aux Conditions Particulières.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client en même temps que l'envoi des conditions particulières signées à ALTERNA. En tout état de cause, et conformément aux dispositions de l'article 3.2, le Contrat ne pourra prendre effet qu'à compter de l'encaissement effectif par ALTERNA du dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas d'intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement de la totalité des sommes dues par le Client à ALTERNA.

11. Suspension de l'accès au RPD en cas de non-paiement intégral des factures

En l'absence de paiement, ALTERNA informe le Client par courrier, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue. Ce délai supplémentaire de quinze jours est porté à trente jours si le client est bénéficiaire du Chèque Energie. A défaut d'accord entre le Client et ALTERNA dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ALTERNA avise le Client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence du paiement intégral

des sommes dues dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera suspendue. De plus, ALTERNA aura la possibilité de résilier le contrat.

Tout déplacement pour suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le catalogue de prestations.

Le Client résidentiel peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques.

12. Responsabilité

12.1 Responsabilité d'ALTERNA vis-à-vis du Client

ALTERNA est responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge et définies au Contrat. La responsabilité d'ALTERNA ne peut être engagée (1) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (2) en cas d'interruption de fourniture de gaz consécutive à une résiliation (3) en cas de manquement du GRD à ses obligations, (4) ou lorsque l'éventuel manquement d'ALTERNA est causé par la survenance d'un cas de force majeure telle que définie ci-dessous et/ou dans les cas énoncés à l'article 7.2.

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En cas d'évènement de force majeure, les obligations des parties sont suspendues, à l'exception de celle de confidentialité. Le Fournisseur et le Client s'efforcent de bonne foi, de prendre en concertation avec l'autre partie toute mesure, même palliative, raisonnablement possible en vue de poursuivre l'exécution du présent Contrat.

12.2 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Standards de Livraison, et sous réserve des dispositions de l'article 7.2, le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait. Le Distributeur n'est pas responsable lorsque l'éventuel manquement est causé par la survenance d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 12.1.

12.3 Responsabilité du Client vis-à-vis d'ALTERNA ou du Distributeur

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ALTERNA ou au Distributeur en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure telle que définie à l'article 12.1.

13. Révision du contrat

ALTERNA s'engage à informer le Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, un (1) mois avant la date d'application envisagée, de tout projet de modification du présent Contrat. En cas de non acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, conformément à l'article

14.1, dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la modification.
Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

14. Résiliation

14.1 Résiliation du contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalités. Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.
En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client.

Dans les autres cas de résiliation (déménagement du client...), le Client doit informer ALTERNA de la résiliation du contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la demande de la résiliation à ALTERNA.

14.2 Résiliation du contrat par ALTERNA

ALTERNA peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au Client et restée sans effet dans un délai de trente jours. Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, ALTERNA peut résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 11.

14.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à ALTERNA,
- soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par ALTERNA, basée sur les consommations antérieures du Client sur son PDL ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (option tarifaire, zone géographique),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ALTERNA).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. A défaut, les consommations font l'objet d'une estimation prorata temporis réalisée par le Distributeur ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Si à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat

de fourniture avec ALTERNA, ou un autre fournisseur, prenant effet à cette même date. A défaut, il prend le risque de voir sa fourniture de gaz interrompue. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'ALTERNA pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

15. Réclamations / Droit applicable

15.1 Réclamations

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. ALTERNA s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations que peuvent formuler les Clients auprès du service clients (voir les coordonnées sur la facture). En cas de non règlement à l'amiable dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie par Internet : http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.htm ou par courrier à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 -75443 Paris Cedex 9.

Si le litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation directement auprès du GRD.

Ces modes de règlement amiables sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les juridictions compétentes.

15.2 Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français.

16. Divers

16.1 Force et valeur du Contrat

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des parties. Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du Contrat. Si l'une des dispositions du Contrat s'avérait contraire à une loi ou une réglementation applicable, cette disposition serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres dispositions du présent Contrat.

16.2 Confidentialité et protection des données personnelles

ALTERNA, en sa qualité de responsable des traitements, collecte et traite les données personnelles de ses clients conformément à la législation et réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général de protection des données UE 2016/679 du 27 avril 2016).

Le traitement a pour finalités d'effectuer des opérations relatives à la gestion des clients (la

gestion des impayés et du contentieux ; la gestion des avis des personnes sur les produits, services ou contenus opérations relatives à la prospection, élaboration de statistiques commerciales organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle). Le Client peut à tout moment retirer son consentement à la prospection commerciale et cela sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Les données sont destinées aux personnes habilitées des services en charge de la gestion clients et prospects d'Alterna, ainsi que de certaines sociétés du groupe ENERGIES VIENNE, prestataires, partenaires et sous-traitants liés à l'exécution du contrat et les tiers autorisés.

Les données collectées sont conservées pour toute la durée contractuelle entre le Client et Alterna. A échéance du contrat, elles seront archivées pour une période de 5 ans. La fourniture de ces données est obligatoire et strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat. Le Client dispose d'un droit d'accès, rectification, suppression et de portabilité des données le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement.

Le Client peut exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données d'Alterna et du Groupe Energies Viennes par courrier à l'adresse suivante: Délégué à la Protection des Données- ALTERNA - 78, avenue Jacques Cœur - CS 10 000 - 86 000 POITIERS ou par mail à : dpo@alterna.fr

Tout exercice de l'un de ces droits devra s'accompagner d'un justificatif d'identité (recto de carte d'identité, passeport, carte de séjour). Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, sur le site www.cnil.fr. Les conversations téléphoniques entre le Client et ALTERNA pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

16.3 Cession du contrat, cession d'un site

Le Client s'interdit toute cession partielle ou totale à un tiers de ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit d'ALTERNA. ALTERNA se réserve le droit de transférer le présent Contrat à une entité juridique distincte. Le Client sera informé de la cession du contrat par courrier simple sous un délai de prévenance d'un (1) mois.

16.4 Autres prestations

ALTERNA en tant que fournisseur d'énergie peut proposer à ses clients d'autres prestations et services. S'ils ne sont pas mentionnés aux Conditions Particulières, ils ne sont pas inclus dans le présent Contrat.

16.5 Information du consommateur

Une liste des principales questions destinées à l'information des consommateurs a été dressée par la Commission européenne. Ces éléments sont disponibles sur Internet :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel>.

FORMULAIRE DE RETRACTATION POUR LES CLIENTS RESIDENTIELS

(article R. 121-1 du code de la consommation)

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

A l'attention d'ALTERNA – ALTERNA c/o SOREGIES - 78 avenue Jacques Cœur, CS 10000, 86068 Poitiers Cedex 09 - contact@alterna-energie.fr

Je/nous^(*) vous notifie/notifions^(*) par la présente ma/notre^(*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :
CONTRAT DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT DE GAZ NATUREL A PRIX LIBRE – IDÉA GAZ

Commandé le^(*)/reçu le^(*) :
Nom du (des) client(s) :
Adresse du (des) client(s) :
Date :

Signature du (des) client(s)
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) raver la mention inutile