

GREENALP, société anonyme à directoire, immatriculée sous le SIREN 833619109, située 49 RUE FELIX ESCLANGON 38000 GRENOBLE
Numéro RCS Grenoble B 833 619 10906
Contact : www.greenalp.fr [04.76.84 36.62 + propane@greenalp.fr]

1 DEFINITIONS

Abonnement : élément du prix couvrant les frais de location de la citerne, les frais d'assurance, d'entretien et maintenance des équipements dudit Matériel de stockage jusqu'au Compteur.

Catalogue des prestations : catalogue établi par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) de gaz propane présentant la liste et la tarification des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client.

Client : personne physique, consommateur final domestique (ci-après « **Client particulier** » ou « Client résidentiel »), ou personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles (ci-après « **Client non-professionnel** » au sens de l'article préliminaire du code de la consommation, et en particulier les syndicats, syndicats de copropriété, et les associations au sens de la loi de 1901), ou personne morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle (ci-après « **Client professionnel** » (les sociétés commerciales et les personnes publiques), à laquelle le gaz propane est livré. Le Client titulaire du Contrat est désigné dans les Conditions Particulières de Vente.

Compteur : système de comptage et ses accessoires mis en place par GreenAlp destiné à mesurer la consommation d'énergie.

Conditions Générales de Vente (CGV) : partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

Conditions Particulières de Vente (CPV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les dispositions des CPV prévalent sur les CGV.

Contrat : présent contrat constitué, par ordre de préséance :

- des CPV ;
- de les Conditions générales d'installation comprenant notamment les conditions tarifaires ;
- des CGV. ;
- des Annexes comprenant les Conditions générales d'installation de la citerne.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des documents composant le Contrat. Le Contrat constitue un Contrat unique pour la fourniture de gaz propane.

Conditions générales d'installation : contrat signé entre le Client et GreenAlp pour la fourniture du gaz propane.

Matériel de stockage : citerne, robinetterie de service et de contrôle, soupapes de sécurité, jauges et accessoires divers destinés à stocker le gaz propane et dont la liste figure dans les **Conditions générales d'installation**, et qui demeurent la propriété de GreenAlp.

Mise en service : opération consistant à rendre possible un débit continu de gaz propane dans une Installation intérieure.

Offre tarifaire : désigne l'offre adressée par GreenAlp acceptée et signée par le Client dans les CPV (le prix étant variable chaque trimestre selon

la formule d'indexation prévue dans les Conditions générales d'installation et répercutée dans les CGV).

2 OBJET DES CGV

Le Contrat a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles GreenAlp :

- Fournit au Client du gaz propane brut ;
- Loue au Client le Matériel de stockage dont les caractéristiques sont précisées dans les Conditions générales d'installation.

Le Contrat annule et remplace tout contrat diffusé antérieurement relativement à l'objet désigné ci-avant.

3 PRISE D'EFFET – DUREE CONTRAT

3.1 Prise d'effet

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature des CPV. Le Contrat prend effet à la date prévue du premier remplissage de la citerne par GreenAlp. Cette prise d'effet se fait sous la condition suspensive de la possibilité d'implanter le Matériel de stockage conformément à la réglementation et de son accessibilité aux camions de livraison.

3.2 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée de cinq (5) ans. Il se renouvellera ensuite tacitement par périodes successives d'une (1) année avec la possibilité, pour chacune des Parties, de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois, avant expiration de chaque période.

Un (1) mois avant le terme autorisant le rejet de la reconduction tacite du Contrat, GreenAlp informe le Client particulier et le Client non-professionnel par écrit de la possibilité de ne pas reconduire le Contrat et d'y mettre fin par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

Le Client est informé des dispositions légales ci-après :

Article L.215-1 du code de la consommation

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L215-2 du code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3 du code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3 du code de la consommation

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Toute résiliation avant la date d'échéance contractuelle justifie que soit facturée :

- La totalité des primes fixes, comprenant les coûts de location et de démantèlement de la citerne, qui auraient été perçues si le Contrat avait été mené à son terme ;
- Les frais d'installation, d'enlèvement de la citerne et les frais liés à la récupération du gaz propane non consommé. Le détail de l'ensemble des frais et de leur montant sont prévus dans le Catalogue des prestations GreenAlp en vigueur disponible sur <https://greenalp.fr/propane>. En signant le Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance du Catalogue des prestations GreenAlp précité, et en accepter les termes sans réserve.

3.3 Droit de rétractation du Client particulier et du Client professionnel n'employant pas plus de cinq (5) personnes et ayant souscrit un contrat hors établissement

En cas de souscription à distance, du Client particulier, celui-ci dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la date d'acceptation pour se rétracter sans motif.

Si ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable

suivant. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre tarifaire souscrite, services associés compris.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre tarifaire souscrite, services associés compris.

Le Client particulier informe GreenAlp de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétractation qui lui a été remis en Annexe des CPV ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, au service clients dont l'adresse figure sur le formulaire annexé aux CPV.

Lorsque le Client particulier souhaite que l'exécution du Contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de GreenAlp, par tout moyen lorsque le Client particulier est en situation d'emménagement, ou sur papier ou tout support durable dans les autres situations. Dans ce cas, le Client particulier conserve son droit de rétractation, le Client particulier restant redevable du prix de l'Abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Le Client particulier renvoie ou restitue le Matériel de stockage à GreenAlp, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter avec le formulaire de rétractation. Le Client particulier ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens.

4 MATERIEL DE STOCKAGE ET COMPTEUR

4.1 Implantation et accessibilité du Matériel de stockage

Le Matériel de stockage est fixe et ne peut en aucun cas être déplacé. Seule GreenAlp, ou son prestataire dûment mandaté, peut intervenir sur le Matériel de stockage.

GreenAlp définit dans le délai de vingt-huit (28) jours à compter de la signature du Contrat le type d'emplacement du Matériel de stockage d'un commun accord avec le Client, en tenant compte des contraintes techniques, du chemin d'accès des camions nécessaires à son implantation et à son approvisionnement et de la réglementation en vigueur.

Le Client prend à sa charge tous les travaux de modification (avant la mise en place ou la première livraison) et d'entretien dudit chemin d'accès pendant la durée du Contrat.

L'implantation du Matériel de stockage et la zone à proximité du Matériel de stockage ne doivent pas être modifiées. L'accès au Matériel de stockage doit permettre l'enlèvement de celui-ci par les mêmes moyens que ceux ayant servi à sa mise en place.

Les matériels et installations situés en aval du Compteur, sont la propriété du Client qui en assure l'entretien et si nécessaire le remplacement.

4.2 Livraison et installation du Matériel de stockage et du Compteur par GreenAlp

Dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date à compter de la date à laquelle le Client confirme et accepte l'emplacement proposé par GreenAlp pour le Matériel de stockage, GreenAlp assure la livraison et l'installation d'un ou plusieurs réservoirs fixe(s) ainsi que du Compteur.

Les réservoirs peuvent être aérien(s) ou enterré(s), en fonction des règles d'urbanismes et/ou de la volonté du Client en l'absence de règles d'urbanisme excluant l'une ou l'autre des possibilités, et plus généralement l'ensemble du Matériel de stockage.

Il est rappelé que le mode d'implantation de la citerne peut être imposé par un règlement et obliger l'enfouissement.

Le Matériel de stockage ainsi que toutes les installations en amont du Compteur ne sont aucunement la propriété du Client. Il est précisé que le matériel installé en aval du système de comptage est la propriété du Client.

4.3 Accessibilité aux équipements

L'emplacement du Matériel de stockage et du Compteur doit rester dégagé et accessible à tout moment afin de permettre les livraisons de gaz ou les interventions, et doit respecter les normes de sécurité.

En cas d'interdiction de passage des camions citernes édictée par les autorités administratives, il incombe au Client de demander les dérogations nécessaires au passage des camions standards pour la livraison de gaz.

4.4 Autorisation et conformité des installations

Le Client déclare qu'il est propriétaire des lieux où le Matériel de stockage est installé, ou, s'il en est locataire, qu'il a obtenu toutes les autorisations nécessaires de son propriétaire. En l'absence d'acceptation écrite, préalable et expresse du propriétaire, communiquée à GreenAlp, le Contrat n'entrera pas en vigueur.

Le Client doit obtenir les autorisations éventuellement nécessaires pour la livraison de gaz propane ainsi que pour la livraison et l'implantation du Matériel de stockage. A la demande du Client, GreenAlp peut lui fournir des conseils et toute documentation utile.

Le Client doit signaler à GreenAlp la présence, dans le sous-sol, de toute canalisation, câble, fosse septique ou autre élément nécessitant de prendre des précautions particulières. A défaut, la responsabilité de GreenAlp ne sera pas engagée en cas de dommages causés lors des livraisons de gaz propane et/ou la livraison et l'installation du Matériel de stockage.

Après l'installation du Matériel de stockage par GreenAlp, le Client doit informer GreenAlp dès que possible de tout dysfonctionnement du Matériel de stockage.

Avant le premier remplissage du Matériel de stockage et l'ouverture du Compteur, GreenAlp effectue les vérifications nécessaires avant l'ouverture du Compteur.

De son côté, le Client devra remettre à GreenAlp :

- Pour un bâtiment d'habitation individuel ou collective, le certificat de conformité prévu par la réglementation en vigueur (arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicable aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situés à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leur dépendance), dûment renseigné, daté, signé, revêtu du cachet de l'installateur et visé par un organisme agréé par l'administration compétente. Conformément à cet arrêté, le Client s'engage à permettre à GreenAlp le contrôle initial des installations intérieures, sans que cela engage la responsabilité de cette dernière.

- Pour un bâtiment destiné à un autre usage, les certificats de conformité et relevés d'essais, dûment établis par les entreprises ayant réalisé les installations. Le Client supportera le coût des contrôles réglementaires nécessitant le recours à des organismes privés ou agréés par l'administration, ainsi que la charge de toutes prescriptions nouvelles

imposées par la réglementation, dans l'intérêt de sa sécurité, et de celle des tiers.

Toute mise en conformité, rendue nécessaire par une modification de la réglementation (hors réglementation portant sur le Matériel de stockage propriété de GreenAlp) ou de l'installation intérieure initiale, sera à la charge du Client et un nouveau certificat devra être remis à GreenAlp.

4.5 Sécurité et interventions réglementaires

Un service d'appel sécurité dépannage 24h/24h, 365 jours par an, dont le numéro figure sur le Contrat d'installation, est à la disposition du Client.

Le Client doit informer sans délai GreenAlp de toute anomalie de fonctionnement et/ou de défectuosité du Matériel de stockage.

L'inspection périodique consiste dans le contrôle réglementaire du bon état du Matériel de stockage effectuée selon la périodicité prévue par la réglementation applicable.

GreenAlp, en sa qualité d'exploitant du Matériel de stockage, effectue l'inspection périodique du Matériel de stockage qui est facturée au Client conformément aux Conditions générales d'installation .

La requalification périodique est un contrôle décennal réglementaire, permettant le maintien en service du Matériel de stockage. GreenAlp, en sa qualité d'exploitant du Matériel de stockage, effectue ce contrôle du Matériel de stockage qui est facturé au Client conformément aux Conditions générales d'installation .

5 LIVRAISONS

GreenAlp assure la continuité de livraison du gaz propane, en dehors des circonstances dérogatoires listées au Contrat. L'énergie fournie est du gaz propane. Le propane livré est conforme aux spécifications administratives et aux éventuelles normes professionnelles appliquées usuellement par les opérateurs.

Les livraisons de propane sont réalisées à l'initiative de GreenAlp, sur la base des consommations estimées ou observées.

La livraison du produit est effectuée les jours ouvrés (du lundi au vendredi, heures ouvrées) hors jours fériés et hors interdictions administratives de circulation.

Le Client doit avertir GreenAlp de toute modification d'installation ou de rythme de consommation pouvant avoir une incidence sur la fréquence des livraisons. Le Client accepte que GreenAlp livre en dehors de sa présence et autorise de ce fait, l'accès au Matériel de stockage y compris en son absence, après information préalable du Client à minima vingt-quatre (24) heures avant la livraison. Le Client devra libérer l'accès au Matériel de stockage avant la date de livraison dans les conditions prévues dans les Conditions générales d'installation .

6 PRIX

GreenAlp communique et détaille ses prix dans la grille tarifaire présente dans les Conditions générales d'installation. Le Client a accès à l'état actualisé des prix, modifiés de manière trimestrielle, à tout moment sur le site Internet www.greenalp.fr.

6.1 Prix de la location du Matériel de stockage

Les frais de mise en place du Matériel de stockage ainsi que du Compteur sont facturés au montant indiqué dans les Conditions générales d'installation et répercuté dans les CPV.

Ces frais ne comprennent pas le surcoût entraîné par l'usage de moyens particuliers liés à des conditions techniques spécifiques (nature du sol, du sous-sol et des accès prévus pour le stockage) qui sera facturé au Client sur devis, dûment accepté par celui-ci. Ce surcoût sera estimé par GreenAlp avant toute livraison du Matériel de stockage et du Compteur.

6.2 Abonnement

Le prix de l'Abonnement couvre à la fois les frais de location de la citerne, ainsi que les frais d'assurance, d'entretien et maintenance des équipements dudit Matériel de stockage jusqu'au Compteur. Le prix total de l'Abonnement est indiqué dans les CPV.

6.2 Prix de l'énergie

La fourniture d'énergie est consentie aux conditions tarifaires définies dans les Conditions générales d'installation et synthétisées dans les CPV.

Le prix du kWh est fonction de la catégorie de consommation du Client mentionnée dans les Conditions générales d'installation.

Le montant facturé et payé par le Client varie en fonction, d'une part, du prix du kWh et, d'autre part, des quantités de gaz consommées par le Client.

Toutes les taxes, impôts ou charges de toute nature, applicables, conformément à la réglementation s'ajoutent aux prix HT appliqués par GreenAlp et sont facturés au Client.

6.3 •Indexation des prix :

Les prix indiqués dans les Conditions générales d'installation et les CPV sont révisés tous les trimestres en fonction d'une formule de révision des prix définie avec l'Autorité Concédante dans le contrat de concession :

(i) La part variable des tarifs de vente de propane (prix par kWh) évolue les 1er janvier, 1er avril, 1er juillet et 1er octobre de chaque année selon la formule suivante :

$P = PO \times (0,65 \times CIF\ NWE\ 7000 / CIF\ NWE\ 7000_0 + 0,15 \times TP01 / TP01_0 + 0,2 \times ICHT_TS / ICHT_TS_0)$ avec:

- CIF NWE 7000 : moyenne de l'indice CIF NWE 7000 converti en euros sur la période de 3 mois précédant la date de l'évolution tarifaire.

- CIF NWE 7000₀ : moyenne de l'indice CIF NWE 7000 converti en euros sur la période de 3 mois précédant le 1er juillet 2007.

- TP01 : dernière valeur connue à la date de révision de l'indice INSEE (084975434) tout travaux de génie civil

TP01₀ : dernière valeur connue au 1er juillet 2007 de l'indice INSEE (084975434) tout travaux de génie civil

- ICHT_TS : dernière valeur connue à la date de révision de l'indice INSEE (063021506) du coût horaire du travail – tous salariés : industries mécaniques et électriques.

- ICHT_TS₀ : dernière valeur connue au 1er juillet 2007 de l'indice INSEE (063021506) du coût horaire du travail – tous salariés : industries mécaniques et électriques.

(ii) Les prix d'abonnement des tarifs propane sont révisés annuellement au 1^{er} juillet et sont indexés sur l'indice INSEE ICHT_TS (indice 063021506 du coût horaire du travail – tous salariés : industries mécaniques et électriques)

Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au Contrat et au *prorata temporis* des Quantités Livrées, suivant la date d'entrée en vigueur de ces nouveaux barèmes.

Le barème en vigueur peut être demandé par le Client à GREENALP par lettre simple ou sur le site internet de <https://greenalp.fr/363-toute-la-documentation.htm> rubrique gaz propane.

6.4 Catalogue des prestations

L'Abonnement ne couvre pas les interventions et réparations pour lesquelles le Client serait à l'origine du dysfonctionnement. Les services peuvent aussi être fournis au cas par cas, sur demande du Client, et seront facturés conformément aux prix indiqués dans le Catalogue des prestations GreenAlp en vigueur disponible sur <https://greenalp.fr/propane>.

7 FACTURATION ET RÈGLEMENT

7.1 Établissement de la facture

GreenAlp établit une facture trimestrielle à terme échu, sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période après les relèves de Compteur effectuées par GreenAlp. La part Abonnement est facturée par avance. Cette avance sur Abonnement est remboursée, sous réserve du paiement des factures restant dues, dans un délai de trente (30) jours à compter du paiement de la dernière facture, lors de la résiliation du Contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts.

En cas de changement de tarif entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont réparties prorata temporis à la date de changement de prix.

Si une erreur de facturation est constatée, GreenAlp procédera à la compensation avec les sommes dues par le Client, ou en l'absence de somme due par le Client, au remboursement du montant qu'elle aurait trop perçu.

Le Client accepte que les factures lui soient adressées par la voie électronique, via son Espace Client, sous réserve des dispositions de l'article L.224-12 du code de la consommation. GreenAlp informe le Client qu'il dispose du droit de s'opposer à la dématérialisation des factures et de demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

7.2 Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés par GreenAlp. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève semestrielle par GreenAlp ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh). Le Client autorise GreenAlp à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation.

7.3 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement qui s'applique au présent du Contrat est indiqué dans les CPV.

Le Client particulier s'engage à payer la facture dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa date de réception ; le Client professionnel dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture.

GreenAlp propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'agence commerciale de GEG (Grenoble, St Marcellin et VB) ou sur l'espace client, ou le paiement par Chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GreenAlp est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour

déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.4 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le Client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous dix (10) jours supplémentaires.

Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée quinze (15) jours plus tard au Client résidentiel ou dix (10) jours plus tard au Client professionnel, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. GreenAlp a ensuite la possibilité de suspendre la fourniture de gaz propane sous vingt (20) jours pour le Client résidentiel ou sous dix (10) jours pour le Client professionnel, en l'avisant par courrier des conditions et des délais de cette suspension, et du montant des frais de gestion, leur montant étant mentionné dès la première lettre de relance.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients particuliers et Non-professionnels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients professionnels, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.

Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) € TTC pour le Client particulier et non-professionnel.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est appliquée au Client professionnel. Son montant est égal à quarante (40) euros.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, GreenAlp se réserve le droit de demander au Client professionnel une indemnisation complémentaire sur justification des frais de recouvrement supportés.

7.5 Dispositions pour les Clients particulier en situation de précarité

- Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client particulier, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en propane de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site GreenAlp.fr ainsi que sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au :



En parallèle, le Client particulier peut contacter les services sociaux de son département ou de sa commune.

En cas d'impayés, la fourniture de gaz propane peut être suspendue, même durant la trêve hivernale.

7.6 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GreenAlp. Le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat, sauf erreur manifeste de facturation par GreenAlp. Le Client s'engage à transmettre à GreenAlp tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

La contestation de la facture est possible dans un délai de cinq (5) ans pour les Clients particuliers et deux (2) ans pour les Clients professionnels.

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, GreenAlp a la possibilité de reporter celui-ci pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins, le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines. Si le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros, il sera automatiquement remboursé au Client sous un délai de deux (2) semaines. A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients particuliers et non-professionnels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients professionnels au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC pour le Client particulier et non-professionnel ou à quarante (40) euros HT pour le Client professionnel.

7.7 Tarif de duplicata de document

Le duplicata de document (facture, contrat) de moins de six (6) mois sera facturé au Client 12,50€ HT soit 15 € TTC par duplicata.

8 ASSURANCE ET GARANTIES

La responsabilité civile de GreenAlp est couverte pour tous les sinistres pour autant qu'elle puisse être retenue au regard des lois et règlements en vigueur.

Il appartient au Client de souscrire une assurance afin de couvrir tous les cas où sa responsabilité pourrait se trouver engagée et d'informer immédiatement GreenAlp de tout sinistre ou incident.

GreenAlp indemniser le Client particulier ou non-professionnel uniquement de tout dommage ayant pour origine directe un retard de livraison avéré, sur présentation de justificatifs.

Conformément à l'article L.211-2 du code de la consommation, GreenAlp est tenue des défauts de conformité du gaz fourni au Contrat dans les conditions de l'article L217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions de l'article 1641 et suivants du code civil.

La garantie légale de conformité peut être actionnée par le Client particulier ou non-professionnel dans le cas où le gaz livré ne correspondrait pas aux caractéristiques du gaz propane. La garantie légale relative aux défauts de la chose vendue peut être actionnée par le Client dans le cas où le gaz livré serait impropre à l'usage auquel on le destine ou bien serait la cause d'une dégradation des appareils qu'il alimente.

Garantie légale de conformité : le Client particulier ou non-professionnel bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Garantie contre les défauts cachés de la chose vendue : le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la

chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

9 SUSPENSION – RESILIATION (CESSATION) DU CONTRAT

9.1 Suspension

Le(s) Contrat(s) et la fourniture de propane sont suspendus :

- à l'initiative de GreenAlp en cas de :
 - manquement grave aux obligations du Client (ex : fuite sur l'installation intérieure...)
 - non-conformité du Matériel de stockage ou de l'installation du fait du Client ;
 - Matériel de stockage inaccessible par les moyens habituels, pour quelle que raison que ce soit du fait du Client ;
 - état des routes d'accès à l'adresse de livraison rendant dangereuse la circulation des camions citerne et revêtant les caractères de la force majeure ;
 - non-paiement d'une facture dans les délais impartis, après mise en demeure dans les conditions prévues aux articles 7.3 et 7.4 des présentes CGV,
 - Impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les pouvoirs publics.
- à l'initiative du Client en cas de manquement par GreenAlp à ses obligations contractuelles, notamment :
 - En cas de refus injustifié de livraison de gaz propane ;
 - En cas de fourniture de propane interrompue pendant une durée supérieure à dix (10) jours sans faute du Client ;
 - En cas de location du Matériel de stockage ou d'un Compteur défectueux ou non-conforme.

La suspension du Contrat entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client. La suspension du Contrat se prolonge aussi longtemps que l'évènement qui en est à l'origine n'a pas pris fin.

Les frais de rétablissement de la fourniture de propane sont, le cas échéant, à la charge du Client, sauf en cas de manquement contractuel imputable à GreenAlp.

9.2 Résiliation anticipée du Contrat

i) Avant la mise en place du Matériel de stockage

En cas de résiliation anticipée du Contrat avant le début de la mise en place du Matériel de stockage par GreenAlp, aucun frais ne sera mis à la charge du Client.

ii) Après la mise en place du Matériel de stockage

Outre les frais définis dans le Catalogue des prestations GreenAlp, des frais de résiliation anticipée dégressifs dont le montant est indiqué dans les Conditions générales d'installation pourront être facturés au Client.

Le Contrat peut être résilié de plein droit, en cas d'inexécution contractuelle de l'une ou l'autre des Parties après l'envoi d'un courrier de mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception visant la disposition non-respectée restée sans effet pendant une durée de trente (30) jours, sans aucune pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

- A l'initiative de GreenAlp dans les cas suivants :
 - Non-conformité de l'installation imputable au Client ;
 - Modification de l'installation comprenant le Matériel de stockage et le Compteur par le Client sans autorisation préalable de GreenAlp et présentant un risque pour la sécurité ;
 - Cession du bien immobilier contenant la citerne ;
 - Non-respect de la réglementation en vigueur, notamment des règles de sécurité ;
 - Impossibilité persistante d'accéder au Matériel de stockage par véhicule citerne standard du fait du Client ;
 - Non obtention par le Client de la dérogation de passage ;
 - État persistant des routes d'accès à l'adresse de livraison rendant dangereuse la circulation des camions citerne ;
 - Refus persistants et injustifiés de livraison pendant une durée de cent-vingt (120) jours au minimum ;
 - Non-paiement d'une facture à son échéance après mise en demeure dans les conditions prévues à l'article 7.4.

Les Parties conviennent qu'en cas d'impératifs de sécurité, le délai du préavis de résiliation pourra être ramené à huit (8) jours, voire être immédiat.

- A l'initiative du Client dans les cas suivants :
 - En cas de modification du Contrat à l'initiative de GreenAlp sans acceptation expresse du Client, dans un délai de trois (3) mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification ;
 - en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus de trente (30) jours à compter de la date de sa survenance ou en cas d'évènement de force majeure devenu définitif ;
 - En cas d'absence de livraison du gaz propane injustifiée et d'une durée supérieure à quatre-vingt-dix (90) jours.

• En cas de force majeure

Le Contrat peut être résilié par les Parties en cas de force majeure se prolongeant au-delà de trente (30) jours à compter de sa survenance et dans les conditions de l'article 12 des CGV.

• Conséquences de la résiliation

Hors les cas de résiliation sans aucune pénalité spécifiquement mentionnés dans les présentes CGV, les Parties conviennent que des frais de résiliation anticipée dégressifs, dont le montant est indiqué dans les Conditions générales d'installation, seront payés par la Partie défaillante.

Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du Contrat. Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relève. Le Client ayant un Compteur intérieur peut transmettre son auto-relève en cas d'index estimé. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué

dans un délai maximum de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture.

Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation. Si le Client continue de consommer du propane à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de propane avec GreenAlp ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture de propane interrompue par GreenAlp.

10 FIN DU CONTRAT

A la fin du Contrat, toute somme non payée devient immédiatement exigible.

Dans le cas de présence d'un Compteur, un relevé est établi afin de permettre l'arrêt des comptes.

A l'échéance du Contrat, le Matériel de stockage, mis en location par GreenAlp sera repris par GreenAlp.

A la fin du Contrat, les frais mentionnés dans le Catalogue des prestations et les Conditions générales d'installation seront à la charge du Client.

Le prix est déterminé à partir du barème en vigueur à la date de signature du Contrat.

10.1 Reprise du Matériel de stockage mis en location par GreenAlp et/ou du Compteur propriété de GreenAlp.

Dans tous les cas, que le Contrat soit à échéance ou non, la reprise du Matériel de stockage et/ou du Compteur, fait l'objet du règlement par le Client des frais d'enlèvement inscrits au Catalogue des prestations et aux Conditions générales d'installation, couvrant notamment les frais d'approche, de démontage du Matériel de stockage, de fouille et de grutage pour les Matériels de stockage enterrés, de retour sur entrepôt et le cas échéant des frais d'enlèvement du Compteur, inscrits également au Catalogue des prestations. Les frais liés au recours à des moyens particuliers seront facturés au Client sur devis préalablement accepté par ses soins. Dans tous les cas de reprise de son matériel, GreenAlp n'est pas tenue de remettre les lieux en état.

10.2 Reprise du gaz

En cas de cessation du Contrat, pour quelle cause que ce soit, GreenAlp procède à la reprise du gaz contenu dans le Matériel de stockage et facture au Client les frais de reprise gaz tels que définis dans le Catalogue des prestations.

11 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GreenAlp regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. En tant que responsable de traitement dans le cadre de son activité, ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. Le traitement a pour finalité la gestion du Contrat et les opérations commerciales réalisées par GreenAlp.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du lieu de livraison, l'Offre tarifaire choisie. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique, etc.

Leur communication par le Client lors de la souscription est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GreenAlp en s'adressant au service client. Le Client disposant d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance peut accéder à ses données de consommation sur simple demande à GreenAlp via le portail www.greenalp.fr pendant l'exécution du Contrat.

Les données nécessaires le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par GreenAlp.

GreenAlp conserve les données collectées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessous. Les fichiers ont pour finalité la gestion du Contrat (dont la location de citerne, le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par GreenAlp. La prospection par voie électronique par GreenAlp est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse. Lorsque le Client a donné son consentement à l'utilisation de certaines données, il dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- ainsi que d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GreenAlp de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, GreenAlp prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection commerciale.
Il existe une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle le Client peut s'inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du service client de GreenAlp qui gère son Contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse contact@greenalp.fr ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé GreenAlp.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GreenAlp pourront être enregistrées comme preuve de l'engagement contractuel du Client. Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

12 FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

La responsabilité de chaque Partie ne pourra pas être engagée si la non-exécution ou la mauvaise exécution des obligations prévues au Contrat découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les

effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du code civil.

Outre les événements répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, les Parties conviennent que sont assimilés à des événements de force majeure, les circonstances suivantes :

- La guerre, déclarée ou non, la guerre civile, les émeutes, les révolutions, les pillages, les actes de terrorisme,
- Les circonstances climatiques et/ou les inondations et/ou les incendies, qui empêchent la fourniture de gaz propane, et plus largement toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13/07/1982,
- L'accident grave d'exploitation,
- Le fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation du gaz propane,
- La grève, le fait de l'administration ou des pouvoirs publics affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation du gaz propane.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure ou cas assimilé à la force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de l'obligation de payer les sommes dues au titre du Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations au titre du Contrat. La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat par courrier adressé à l'autre Partie.

13 IMPREVISION : DISPOSITION APPLICABLE UNIQUEMENT AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

En cas de survenance d'un événement imprévu bouleversant l'économie du Contrat après son entrée en vigueur, la Partie affectée pourra renégocier de bonne foi le Contrat et/ou y mettre fin en cas d'échec des négociations.

Chacune des Parties s'interdit tout refus de renégociation. A défaut d'accord entre les Parties, quant aux solutions permettant de rétablir l'équilibre du Contrat, dans un délai de trois (3) mois à compter de la demande de renégociation, le Contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire notifiant la résolution par la Partie la plus diligente. Les Parties sont expressément convenues d'exclure l'intervention du juge dans le cadre de la révision pour imprévision.

14 MODIFICATION DU CONTRAT

GreenAlp pourra modifier le Contrat du Client. Ces modifications seront applicables au Client, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique).

Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans un délai de maximum trois (3) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou règlement.

15 RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du Contrat, dans les limites définies ci-après. Vis-à-vis du Client professionnel, à l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le Client du fait de l'inexécution par GreenAlp de ses engagements contractuels pourront être indemnisés, et, en toute hypothèse dans la limite maximale de cinquante mille euros (50 000 €).

GreenAlp ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non-conforme du Matériel de stockage, du Compteur et/ou de son installation privative intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

Vis-à-vis du Client particulier ou non-professionnel, GreenAlp est responsable de tout préjudice dûment justifié causé au Client du fait de non-respect de ses obligations au titre du Contrat. GreenAlp ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommage(s) subi(s) par le Client du fait d'une utilisation non-conforme des appareils de mesure et de son installation privative intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

En cas de constat par le Client particulier ou non professionnel du non-respect par GREENALP de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées à un tiers, GREENALP sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client particulier ou non-professionnel, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à dix (10) euros.

16 CONFIDENTIALITE

Les Parties décident de maintenir confidentiels le Contrat et son contenu. Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations et documents de l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commercial, auxquelles elles pourraient avoir accès du fait de l'exécution du Contrat. Aucune des Parties n'est tenue par la présente obligation de confidentialité si les informations concernées sont ou tombent dans le domaine public sans faute de la Partie cherchant à s'exonérer de cette obligation de confidentialité. De même, les Parties peuvent révéler des informations confidentielles à leur commissaire aux comptes, à toute administration et, d'une manière générale, si elles ont une obligation légale de le faire, ou pour la défense des intérêts de l'une des Parties.

L'engagement de non-divulgaration pris par les Parties reste en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme, pour quelque cause que ce soit, pendant une durée d'un (1) an.

17 DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable.

En ce qui concerne le Client particulier ou non-professionnel, dans le cas où celui-ci n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur national de l'énergie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client particulier ou non-professionnel envoie une réclamation écrite à GreenAlp par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 21 des CGV. GreenAlp dispose de deux (2) mois pour proposer au Client particulier ou non-professionnel une solution.
- Si deux (2) mois après la réception par GreenAlp de la réclamation, le Client particulier ou non-professionnel n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie sur le site Internet www.energie-mediateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante dans un délai de dix (10) mois :
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 Paris Cedex 09
- Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le Client particulier peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

En ce qui concerne le Client professionnel, les Parties conviennent qu'en cas de litige lié au Contrat, les Parties soumettront leur litige aux Tribunaux du ressort de la Cour d'appel Grenoble compétents, même en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

18 INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs à sa signature en relation avec la fourniture de gaz propane.

19 COMMUNICATION

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, etc.).

Le Client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et le médiateur national de l'énergie (<https://www.energie-info.fr/>).

20 TOLERANCE

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

21 SERVICE CLIENT

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé au siège de GreenAlp :

GreenAlp
49 Rue Félix Esclançon
CS 10110 - 38042 Grenoble Cedex 09

Vous pouvez également contacter ou vous rendre dans votre agence la plus proche :

GEG Villard-Bonnot
2 rue du Boÿs - 38190 Villard-Bonnot
Tél : 04 76 71 40 92 - villard-bonnot@geg.fr

GEG – Saint-Marcellin
1 Bis rue Ampère - 38160 Saint-Marcellin