

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 propane@greenalp.fr - 04.74.86.36.62

1 DEFINITIONS

Autorité Concédante : Territoire d'Énergie Isère, TE38, ayant conclu un contrat de concession pour le service public de distribution du gaz avec la société GreenAlp le 5 décembre 2007.

Catalogue des Prestations : La liste descriptive des prestations proposées est établie et publiée par Gaz Et Electricité de Grenoble. Elle comprend des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires.

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), ou personne morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle (ci-après « **Client professionnel** », c'est-à-dire 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 : Installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution, et assurant la fonction de comptage des volumes bruts du gaz livré au Client, complétée, le cas échéant, par la fonction de détente et de régulation de pression. Le compteur est soit propriété de GreenAlp et loué au Client, soit propriété du Client.

Conditions Générales de Vente (CGV) : Partie du présent 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 de raccordement et/ou de fourniture et d'acheminement de Gaz Propane constitué des Conditions Particulières de Vente, des Conditions Générales de Vente et de l'annexe. Il constitue un contrat unique pour le raccordement et/ou la fourniture et l'acheminement du gaz propane.

Dispositif de Mesurage : Ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par l'Exploitant de Réseau pour déterminer les quantités livrées au Point de Livraison.

GreenAlp ou GREENALP : Vendeur de gaz propane et Exploitant du réseau de distribution conformément au contrat de

concession pour le service public de distribution du gaz conclu avec l'autorité concédante.

Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) : Exploitant du Réseau public de Distribution du gaz propane dans la zone où est situé le Point de livraison du Client (GREENALP).

Mise en Service : Opération consistant à rendre possible un débit continu de gaz Propane dans un branchement et/ou une installation intérieure

Partie(s) : GREENALP ou le Client ou les deux selon le contexte.

Pouvoir Calorique Supérieur ou PCS : Quantité de chaleur exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1 m³ 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.

Point de Livraison : Point où GreenAlp livre le gaz Propane au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le point de livraison est la sortie aval du compteur, c'est à dire l'aval immédiat du mamelon ou de la bride de sortie du compteur, ou l'extrémité aval du robinet de coupure individuel en cas d'absence de compteur individuel. C'est le point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la livraison du gaz.

Ouvrages de Raccordement : Ensemble des ouvrages assurant le raccordement de l'installation du Client au réseau. Les Ouvrages de Raccordement sont constitués du branchement (c'est-à-dire l'ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution et la bride amont du Compteur) et du Compteur. Le coffret dans lequel est positionné le compteur et les ouvrages de génie civil en sont exclus.

Quantité Livrée : Quantité d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du Compteur.

Raccordement : Réalisation de la liaison physique entre le réseau de distribution et l'installation intérieure du Client.

Réseau de Distribution (RD) : Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité de GreenAlp, constitué notamment de canalisations, de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de systèmes de transmission etc. à l'aide duquel l'Exploitant de Réseau réalise des prestations d'acheminement de gaz propane jusqu'au Point de Livraison du Client.

Site : Site de consommation de gaz propane du Client.

Territoire Énergie Isère (TE38) : Autorité concédante dans le cadre du contrat de concession pour le service public de distribution du gaz avec la société Gaz Et Electricité de Grenoble.

Tarif(s) : Tarifs de vente de gaz propane applicables aux Sites des Clients ; ils sont validés et contrôlés par l'autorité concédante, Territoire Énergie Isère (TE38).

2 OBJET DES CGV

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GreenAlp s'engage à raccorder en limite de propriété le(s) Site(s) du Client et/ou à leur fournir et à acheminer une quantité de gaz propane déterminée dans les Conditions Particulières. En contrepartie, le Client s'engage à payer le raccordement et/ou la fourniture de gaz propane selon les prix et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

3 CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

3.1 Le cas échéant, l'obligation de raccordement de GREENALP prévue aux présentes ne pourra entrer en vigueur que sous réserve que les conditions suspensives suivantes soient toutes réalisées :

- raccordement d'un nombre suffisant de sites pour justifier l'installation d'un réseau, GREENALP ayant tout pouvoir pour apprécier et décider si le nombre de sites est suffisant;
- respect des normes et de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés.

3.2 Les obligations de fourniture et d'acheminement du Gaz Propane prévues aux présentes ne prendront effet que si toutes les conditions suspensives énumérées ci-dessous sont, cumulativement, satisfaites :

- l'existence d'un raccordement au Réseau et la mise en service effective des Ouvrages de Raccordement et du Point de Livraison ;
- le respect des normes et de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés ;
- l'accord du Client permettant à GREENALP de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Point de Livraison (volume, comptage...).

3.3 En outre, le Client s'engage à respecter les conditions suivantes qui sont déterminantes de l'engagement de GREENALP de conclure le présent Contrat avec le Client :

- l'utilisation directe et exclusive par le Client du gaz propane au(x) Point(s) de Livraison ;
- le respect par le Client, pendant toute la durée du Contrat, de toutes les règles et normes destinées à assurer la sécurité de son installation intérieure ;
- l'utilisation du gaz propane aux seules fins visées aux présentes ;
- le paiement des factures de gaz propane dans les conditions définies dans le présent Contrat,

En outre, le Client s'engage à permettre à l'Exploitant de Réseau d'accéder directement aux Ouvrages de Raccordement et particulièrement au Compteur au moins une fois par an. A défaut, l'accès au Réseau de Distribution pourra être suspendu conformément aux dispositions du présent Contrat et

GREENALP pourra effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par GREENALP, selon le Catalogue et le tarif des Prestations en vigueur.

L'installation Intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation en vigueur à cette date, et, le cas échéant, au règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

L'Installation Intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, GREENALP n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation Intérieure.

4 SOUSCRIPTION AUX OFFRES DE GREENALP ET DROIT DE RETRACTATION

Le Client peut souscrire aux offres proposées par GREENALP auprès de l'équipe commerciale dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 20 des Conditions Générales de Vente.

En cas de souscription à distance, le Client Particulier et le Client professionnel n'employant pas plus de cinq (5) personnes et ayant souscrit un contrat hors établissement disposent 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 (Article L.221-19 du Code de la Consommation).

Le Client éligible au droit de rétractation peut informer GreenAlp de l'exercice de son droit de rétractation par l'envoi du formulaire de rétractation en annexe des présentes Conditions Générales de Vente ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, par courrier ou par email.

Lorsque le Client éligible au droit de rétractation souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de GreenAlp, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

5 PRIX

Les prix sont indiqués dans les Conditions Particulières de Vente. Ils s'entendent en euros, toutes taxes comprises. Ils seront ajustés de plein droit en fonction des modifications des taxes, impôts, charges, redevances et contributions s'appliquant à la vente de gaz propane.

5.1 Détermination des consommations :

Les consommations de référence sont déterminées en fonction de la consommation prévisionnelle que le Client prévoit de consommer, en fonction des usages de gaz propane pour chacun de ses Sites.

Le contenu énergétique et les quantités de gaz propane livrées sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison pour un site raccordé au Réseau de Distribution.

Le Client autorise GREENALP à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation. Le Client autorise GREENALP à accéder directement aux informations fournies par les Dispositifs de Mesurage du gaz propane.

Les Quantités sont exprimées en kilowattheure (kWh), calculées à partir du Pouvoir Calorifique Supérieure.

5.2 Composition du Prix

Le raccordement au réseau est facturé au Client selon les Conditions Particulières de Vente.

Le Client s'engage à consommer du gaz propane dans l'année qui suit le raccordement du Point de Livraison au Réseau de Distribution.

Le prix correspond au coût de la fourniture et de l'acheminement du gaz propane. Il est déterminé en fonction de la consommation de référence du Client comme indiqué dans les Conditions Particulières de Vente.

Le prix se compose d'une part fixe mensuelle (abonnement), et d'une part variable en fonction de la consommation du Client (prix de l'énergie).

La part fixe est payable en début de période de facturation (pour les trois (3) à six (6) mois à venir) indépendamment de toute consommation. Elle est remboursée en cas de résiliation proportionnellement à la durée exacte de l'abonnement.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

5.3 Indexation du prix

Les prix indiqués dans les Conditions Particulières de Vente 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 :

$P = P_0 \times (0,65 \times \text{CIF NWE 7000} / \text{CIF NWE 7000}_0 + 0,15 \times \text{TP01} / \text{TP01}_0 + 0,2 \times \text{ICHT_TS} / \text{ICHT_TS}_0)$ 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) tous travaux de génie civil.

TP01₀ : dernière valeur connue au 1er juillet 2007 de l'indice INSEE (084975434) tous 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 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 présent 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/catalogue-des-prestations> rubrique gaz propane.

5.4 Coûts des prestations

Les Parties conviennent que les coûts des prestations de l'Exploitant de Réseau au titre de l'accès au Réseau de Distribution sont facturés par GREENALP au Client (Catalogue de Prestations défini avec l'Autorité Concédante et disponible sur www.greenalp.fr).

6 FACTURATION ET RÈGLEMENT

6.1 Facturation

La participation du Client au raccordement sera exigée à réception de facture, une fois le Contrat signé.

Le compteur sera relevé de manière semestrielle pour les Pp0 et Pp1, GREENALP établira une facture trimestrielle sur la base des quantités relevées et estimées. Une facture de régularisation sera émise par GREENALP, après chaque relève effective et ce au minimum une fois tous les douze (12) mois afin de prendre en compte la quantité énergétique consommée par le Client sur cette période.

Le compteur sera relevé de manière mensuelle pour les Pp21 : la facture est émise dans les premiers jours suivant la date de relevé. En cas d'absence de relevé, GREENALP établit une facture mensuelle sur la base des quantités prévisionnelles estimées et stipulées par le Client ainsi que sur la base de ses consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même profil d'usage.

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.

6.2 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières de Vente.

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.

6.3 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 au Client résidentiel sous vingt (20) jours ou sous dix (10) jours pour le Client professionnel, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans 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 à une et demi (1,5) fois 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 paiement et la date de paiement effectif.

Ce montant ne peut être inférieur à dix (10) euros pour les clients particuliers et non-professionnels. 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.

Si le paiement intégral d'une facture n'est pas intervenu dans le délai convenu, GREENALP a la faculté, conformément aux modalités définies dans l'article 8 des Conditions Générales de Vente, de suspendre ou de résilier le Contrat dans un délai de trente (30) jours, après mise en demeure de payer envoyée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant quinze (15) jours, sans préjudice de tous dommages-intérêts à son profit.

En pareil cas, les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

6.4 Dispositions pour les Clients particulier en situation de précarité

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 :

0 805 204 805 Service & appel gratuits

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.

6.5 Contestation de la facture

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. Le Client s'engage à transmettre à GREENALP, tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

La réclamation concernant une facture est possible dans un délai de cinq (5) ans pour les Clients particuliers et deux (2) ans pour les Clients professionnels, à compter de la date d'émission de la facture.

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 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 pour le Client particulier et non-professionnel ou à quarante (40) euros pour le Client professionnel.

6.6 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.

7 ENTRÉE EN VIGUEUR - PRISE D'EFFET - DURÉE

Le présent Contrat comprend deux types d'obligations distinctes : (i) une prestation optionnelle de raccordement par GREENALP et (ii) la fourniture et l'acheminement du gaz propane.

L'obligation de raccordement ne prendra effet que si et à partir du moment où toutes les conditions de l'article 3.1 des présentes CGV auront été satisfaites.

L'obligation de fourniture et d'acheminement du gaz propane ne prendra effet que si et à partir du moment où toutes les conditions de l'article 3.2 des présentes CGV auront été satisfaites, à savoir notamment à la date à laquelle GREENALP aura réalisé les démarches nécessaires à la fourniture effective du Site du Client.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

8 SUSPENSION - RESILIATION DU CONTRAT

8.1 Suspension

La fourniture du gaz propane pourra être suspendue :
– à l'initiative de GREENALP :

- en cas de non-paiement d'une facture, dans les conditions mentionnées à l'article 6.3 des présentes CGV dans les délais impartis, après mise en demeure restée infructueuse à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours,
- en cas d'utilisation par le Client du gaz propane livré dans des conditions autres que celles prévues au titre du présent Contrat,
- en cas de danger grave et immédiat porté à la connaissance de GREENALP,
- en cas d'injonction émanant de l'autorité compétente en cas de trouble à l'ordre public,
- en cas de non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- en cas de modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- en cas de trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- en cas d'usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- ainsi que dans toutes les hypothèses visées à l'article 3.3 des présentes CGV.

– 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 de ses obligations contractuelles. Excepté en cas de faute dûment établie de GREENALP, la suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client. Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du Client.

8.2 Résiliation

En ce qui concerne la fourniture et l'acheminement du gaz propane, le Client peut résilier le Contrat à tout moment. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente jours (30) jours à compter de la notification de la résiliation à GREENALP.

GREENALP pourra résilier le Contrat à la fin normale du contrat de concession ou en cas de résiliation anticipée du contrat de concession par l'autorité concédante qu'elle que soit la cause de ladite résiliation anticipée.

GREENALP facturera au Client le frais correspondant aux coûts que GREENALP a effectivement supportés au titre de la résiliation.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat moyennant un préavis de trente (30) jours. Tous les frais liés à la résiliation 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 résiliation.

Si le Client continue de consommer du gaz propane à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture de gaz propane avec GREENALP, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture de gaz propane interrompue par l'Exploitant de Réseau.

9 DONNEES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

GREENALP regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. 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. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GREENALP en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires à GREENALP et, 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 du Contrat et pendant un délai de cinq (5) ans à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont 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. Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès

- ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- 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.

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 propane@greenalp.fr ou par le lien de

désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par GREENALP.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GREENALP pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

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 commerciale, auxquels 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. Les Parties ne peuvent communiquer le Contrat ou les informations susvisées à un tiers sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, sauf le cas où, elle a une obligation légale de le faire.

L'engagement de non-divulgateur 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 de cinq (5) ans.

Concernant plus particulièrement ses données téléphoniques, le Client dispose d'un droit d'opposition au démarchage téléphonique qu'il peut exercer en sollicitant son inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

10 FORCE MAJEURE

Outre les circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et celles habituellement retenues par la jurisprudence constante des cours et tribunaux, 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 attentats, les pillages, les actes de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- Les circonstances climatiques (grand froid...) et/ou les inondations et/ou les incendies, qui empêchent la fourniture de gaz naturel, et plus largement toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13/07/1982
- L'accident grave d'exploitation ou la défaillance du GRD ou du gestionnaire de transport,
- Le fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation du gaz naturel,
- 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 naturel.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de la survenance de l'évènement. En cas de survenance d'un évènement constitutif de force majeure, et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties sont suspendues, à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,

- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations. En cas de force majeure, les Parties pourront résilier le Contrat dans les conditions indiquées à l'article 8 des présentes CGV.

11 MODIFICATION DU CONTRAT ET BOULEVERSEMENT DE L'ECONOMIE DU CONTRAT

GREENALP s'engage à informer le Client par écrit de toute modification au moins trois (3) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications. Le Client a la faculté de notifier par écrit à GREENALP son refus desdites modifications dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de ces dernières. Auquel cas, le Contrat est résilié de plein droit à compter de la réception par GREENALP de la notification du refus.

A défaut de réception par GREENALP d'un refus dans un délai de trois (3) mois à compter de la notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires. Toute modification législative ou réglementaire pouvant affecter le Contrat s'applique de plein droit au présent Contrat.

En cas de survenance d'un événement imprévu bouleversant l'économie du Contrat après son entrée en vigueur (tel que la découverte de difficultés techniques particulières rendant impossibles ou extrêmement coûteuses le raccordement et qui n'auraient pas été décelées lors de la phase d'étude préalable), la Partie affectée pourra renégocier de bonne foi le présent Contrat et/ou y mettre fin en cas d'échec des négociations.

12 RESPONSABILITÉ

Chacune des parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. La responsabilité de GREENALP à l'égard du Client professionnel est limitée dans les conditions définies ci-après.

A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages prévisibles et directs subis par le Client Professionnel du fait de l'inexécution par GREENALP de ses engagements contractuels pourront être indemnisés. GREENALP ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client Professionnel du fait d'une utilisation non conforme des Dispositifs de Mesurage et de son installation intérieure.

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.

Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

Le Client est directement responsable vis à vis de l'Exploitant de Réseau en cas de non-respect des obligations mises à sa

charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau de Distribution.

13 CESSION DU CONTRAT

GREENALP a la faculté de céder le Contrat à un tiers. Le Client ne peut pas céder le Contrat sans l'accord préalable et écrit de GREENALP.

14 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 20 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.

15 INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs en relation avec le raccordement, la fourniture et la livraison de gaz propane pour le ou les Sites concernés.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières de Vente, les Conditions Générales de Vente et les annexes, par ordre de priorité s'appliqueront les Conditions Particulières de Vente, les Conditions Générales de Vente et les annexes.

16 ASSURANCE

Le Client déclare avoir souscrit les polices d'assurance nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile.

17 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, consommation de référence...).

18 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.

19 INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition à communication et de rectification des données recueillies par GREENALP le concernant, à l'adresse définie dans l'article 20 des Conditions Générales de Vente.

20 CORRESPONDANCE

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse suivante :

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



ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A l'attention de GreenAlp GreenAlp
49 Rue Félix Esclangon - CS 10110 - 38042 Grenoble Cedex 09
Tél. 04 76 84 37 20- Mail : propane@greenalp.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile