

Conditions Générales de Vente d'électricité et/ou de gaz

Contrat Unique de Fourniture et de Distribution d'énergie
Clients résidentiels et professionnels ayant une puissance souscrite
inférieure ou égale à 36 kVA pour l'électricité et une consommation
inférieure ou égale à 300 000 kWh/an en gaz

Version du 1^{er} juillet 2026

Important : Cette offre de fourniture est à prix libre (prix non réglementé). Le client exerce librement son droit de choisir son fournisseur d'énergie conformément à l'article L.331-1 et L441-1 du Code de l'Énergie.

Si le client choisit cette offre pour l'électricité, il peut revenir gratuitement au tarif réglementé de vente à tout moment s'il en fait la demande et qu'il remplit les conditions d'éligibilité au sens de l'article L337-7 du Code de l'Énergie.

1. Lexique

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule à la signification suivante :

Appareils de mesure : équipement pour effectuer le comptage.

ARPE : Association de Régulation de Paiements dans l'énergie.

ATRD : Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution

ATRT : Accès des Tiers aux Réseaux de Transport

Catalogue des Prestations : 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.

Client : toute personne physique ou morale raccordée en Basse Tension au Réseau Public de Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou consommant jusqu'à 300 000 kWh. Si des conditions d'éligibilité existent, elles sont détaillées dans les Conditions Particulières.

Comptage : mesure de la puissance de l'énergie électrique active fournie au point de livraison.

Conditions Standards de Livraison (CSL) : obligations du GRD relatives aux

caractéristiques physiques du gaz naturel (pression, contenu énergétique, température, quantités livrées).

Contrat / Contrat Unique : le présent Contrat de fourniture et d'acheminement d'énergie, comprenant les présentes Conditions Générales, les Conditions de distribution du GRD, les Conditions Particulières liées à l'offre choisie dans un document complémentaire, ainsi que leurs éventuels avenants.

CRE : Commission de Régulation de l'Énergie.

Fournisseur/Alterna énergie : Alterna énergie, Société par Actions Simplifiée
Siège social : 78 avenue Jacques Cœur – 86068 POITIERS CEDEX 9, RCS Poitiers 483 339 156, Tel : 05.49.52.76.76, mail : jade@alterna-energie.fr. Alterna énergie est désignée le « Fournisseur » dans le présent Contrat.

GRD / Distributeur : Gestionnaire du Réseau de Distribution.

Le nom et les coordonnées de votre GRD sont précisées sur les Conditions Particulières de votre Contrat.

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

Option tarifaire électricité : Base, Heures Creuses (8 heures creuses par jour définies par le GRD, les autres heures sont des Heures Pleines) ou Heures Super Creuses. L'Option tarifaire est précisée dans les Conditions Particulières.

Partie(s) : Alterna énergie ou le Client ou les deux (2) selon le contexte.

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 l'énergie est soutirée au réseau. Il coïncide en général avec la limite de propriété du Client et du GRD. La localisation du PDL est située en aval des bornes de sortie du coffret de coupure du branchement du Client.

Point de Raccordement : PDL ou PCE.

Puissance souscrite : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA et figure sur les factures adressées par le Fournisseur au Client.

Réseau public de distribution ou RPD : le réseau de distribution haute et basse tension du GRD.

Site : local identifié par l'adresse où se situe le PCE ou 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. Ces éléments sont stipulés aux Conditions Particulières. L'utilisation permet de déterminer le profil de consommation du Client.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture d'électricité ou de gaz assurée par le Fournisseur au tarif libre, et sur son acheminement assuré par le GRD pour tout contrat présentant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou une

consommation inférieure ou égale à 300 000 kWh.

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

Les conditions dans lesquelles l'énergie est livrée au Client par le Distributeur figurent dans la synthèse des conditions de distribution du Distributeur annexées aux présentes Conditions Générales, et/ou disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat avec le Fournisseur, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur pour les prestations relatives à l'acheminement. En signant les Conditions Particulières, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions de distribution qui le lient au Distributeur.

Par ce Contrat, le Client donne également mandat au Fournisseur pour recueillir auprès du GRD les données de comptage des Sites concernés.

Le mix énergétique est indiqué sur les factures du client, et sur notre site Internet www.alterna-energie.fr.

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

L'électricité proposée dans les offres est par défaut 100 % d'origine renouvelable issue notamment d'actifs de production hydraulique, éolien ou photovoltaïque français. Son origine renouvelable est certifiée conformément à la réglementation en vigueur par le mécanisme des garanties d'origine. Les garanties d'origine certifient l'origine renouvelable de l'énergie injectée sur le réseau électrique français.

3. Durée, conclusion, prise d'effet du Contrat

3.1. Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf dispositions contraires stipulées dans les Conditions Particulières.

3.2. Date de conclusion

Le Contrat est conclu à la date de sa signature sans préjudice de l'application du droit de rétractation prévu à l'article 3.4.

Cependant, si le Client choisit de souscrire son Contrat par téléphone ou sur le site internet du Fournisseur et sur sa demande expresse, le Contrat est conclu dès la date de mise en service ou à la date choisie par le Client.

3.3. 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 : le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie dépend des contraintes du Distributeur et figure dans le catalogue du GRD.

La mise en service avec ou sans déplacement génère des frais d'accès qui seront facturés par le Distributeur au Fournisseur, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

Toutefois, la prise d'effet de la fourniture d'énergie aura lieu sous réserve du versement, le cas échéant, d'un dépôt de garantie dans les cas mentionnés à l'article 7.8.

La prise d'effet de la fourniture d'énergie est mentionnée sur la première facture adressée au Client.

3.4. Droit de rétractation

Pour les Clients résidentiels :

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 (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

Pour les Clients finaux non domestiques (au sens du Code de l'Énergie et du Code de la Consommation)

En application des articles L221-1 et L221-3 du Code de la consommation, en cas de vente hors établissement et dès lors que (i) l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel et (ii) qu'il emploie cinq (5) salariés ou moins, le Client final non domestique 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 (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

Dispositions communes aux Clients éligibles au droit de rétractation

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 le Fournisseur 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 une mise en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du Fournisseur, par tout moyen dans le cadre d'un déménagement

ou par un support durable dans les autres cas. 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 entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

4. 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, le Fournisseur le conseille sur la puissance à souscrire pour son Point de Raccordement.

En cours de Contrat, le Client peut contacter le Fournisseur pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite en cas d'évolution de ses besoins.

Le Client reconnaît que l'option tarifaire et la puissance souscrites de son Point de Raccordement correspondent à ses besoins.

La puissance souscrite et l'option tarifaire figurent sur les factures adressées par le Fournisseur au Client.

Le Client peut demander à modifier sa puissance à tout moment dans les conditions définies ci-après. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations du Gestionnaire de réseaux ou est obtenu sur simple demande auprès du Fournisseur.

En cas de modification de puissance dans un délai inférieur à un an à compter de la mise en service ou de la dernière modification de la puissance le Fournisseur facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le GRD au Fournisseur, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le site du GRD.

La modification de la puissance souscrite est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur le site du GRD. En cas de changement de tarif, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. Interruption de la fourniture

5.1. À l'initiative du Distributeur

Le GRD pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture d'énergie selon les modalités fixées dans les Conditions de distribution du GRD annexées.

5.2. À l'initiative du Fournisseur

Le Fournisseur peut demander au GRD de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du Client dans les cas suivants :

- Danger grave et immédiat porté à la connaissance du Fournisseur ;
- Inexécution de l'une de ses obligations par le Client, notamment dans le cas visé à l'article relatif à l'article 7.3 ;
- Force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés ;
- 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,
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- Trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- Usage illicite ou frauduleux de l'énergie.

Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les Clients bénéficiaires du chèque énergie conformément à la réglementation en vigueur s'étant fait connaître du Fournisseur.

6. Prix

6.1. Les composantes du prix

Les prix de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel ainsi que les services associés le cas échéant, sont définis aux Conditions Particulières en vigueur à la date de souscription de l'offre.

Les prix s'entendent hors taxes. Les prix de fourniture d'énergie et les prestations liées à l'accès et à l'utilisation du RPD sont composées d'une part variable fonction de la consommation d'énergie du Client et d'une part fixe dite « Abonnement » correspondant pour la fourniture de l'électricité à l'option tarifaire retenue par le Client et à la puissance souscrite, et pour la fourniture du gaz naturel à l'abonnement en fonction de la classe de consommation du Client et de sa zone tarifaire.

6.2. Taxes, contributions et évolution réglementaires

Les prix afférents au présent Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts et contributions de toute nature, actuels ou futurs supportés ou dus par le Fournisseur dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité et/ou de gaz, ainsi que du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE), de l'ATRD et l'ATRT en application de la réglementation et de la fiscalité.

Le Fournisseur pourra également répercuter, de plein droit et sans délai, toute évolution réglementaire non connue ni anticipable à la date de prise d'effet du Contrat, affectant les coûts de fourniture d'électricité et/ou du gaz, y compris celles relatives aux obligations d'économies d'énergie (CEE), à l'ETS2 ou à tout dispositif d'obligation équivalent.

Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, contributions et évolutions réglementaires de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

6.3 Évolution des Prix

Les conditions d'évolution des prix sont précisées aux Conditions Particulières.

6.4 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 du GRD et leur prix sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Il est expressément convenu entre les Parties que toutes les prestations payées par le Fournisseur au GRD au titre de l'accès au RPD du Site seront intégralement refacturées par le Fournisseur au Client.

6.5 Autres prestations

Alterna énergie en tant que fournisseur d'énergie électrique 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.

7. Modalités de facturation et de règlement

7.1. Établissement de la facturation – détermination des consommations

Chaque facture comporte notamment :

- Le montant lié à l'abonnement correspondant à la période de facturation ;
- La consommation d'énergie et son montant sur la période de facturation ;
- S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations

annexes conformément à l'article 6.4 et 6.5.

Le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage au Fournisseur afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, si celles-ci sont nécessaires dans le cadre de la gestion du Contrat et éventuellement lui offrir des services associés.

Le Client peut transmettre au Fournisseur des index estimés étant entendu que le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour modifier l'échéancier de paiement du Client en cas de différences significatives.

7.2. Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa date d'émission. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, ces derniers sont solidairement responsables du paiement des factures. Dans tous les cas, le(s) Client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

7.3. Pénalités dues par le Client et mesures prises en cas de non-paiement intégral des factures

Pour les clients résidentiels :

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 demie (1,5 fois) le taux d'intérêt. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC. Ces pénalités sont à majorer des taxes ou impôts actuels ou futurs en vigueur.

En l'absence de paiement intégral, le Fournisseur informe le Client par courrier valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. Ce délai supplémentaire de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours si le client résidentiel est dans l'une des situations mentionnées à l'article 8. A défaut d'accord entre le Client et le Fournisseur dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, le Fournisseur 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 (20), sa fourniture sera réduite ou suspendue.

En matière de fourniture d'électricité, si le client résidentiel est dans l'une des situations mentionnées à l'article 8, sa

fourniture pourra être réduite jusqu'à un (1) kVA, puis, après un délai minimal de soixante (60) jours durant lequel le Fournisseur contacte au moins deux (2) fois le Client, dont une (1) fois par écrit et une (1) fois oralement, avant d'être interrompue, sous réserve d'en aviser le Client au moins vingt (20) jours à l'avance par courrier.

De plus, le Fournisseur aura la possibilité de résilier le Contrat.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue de Prestations du GRD.

Le Client 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. Conformément à la législation en vigueur, il est également précisé que le Fournisseur ne peut procéder, pour un Client résidentiel dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'énergie pendant la période dite de « trêve hivernale » allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

En cas d'échec de la procédure amiable de recouvrement les informations personnelles des clients à l'exception des clients en situation de précarité seront transmises au registre de l'ARPE.

Pour les Clients consommateurs finaux non domestiques (au sens du Code de l'Energie et du Code de la Consommation) :

Toute somme non réglée au Fournisseur au titre du Contrat à sa date d'exigibilité portera intérêt, à compter de la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de paiement effectif, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Un montant minimum de 50 € de pénalités de retard sera facturé dans tous les cas. Il reste entendu que le Client sera tenu de régler lesdites pénalités en sus du montant originellement facturé. En sus des indemnités moratoires, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé à 40 euros, 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. En l'absence de paiement, et sans préjudice de son droit de résilier le Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation », le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix (10)

jours calendaires restée infructueuse, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'Electricité pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions visées à l'article « Résiliation ». Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il ne soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

7.4. Pénalités dues par Alterna énergie

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

7.5. Contestation et régularisation de factures

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

• Contestation par le Client :

En application de l'article 2224 du Code Civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

• Régularisation par le Fournisseur :

Le Fournisseur peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les cas suivants :

- Lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle ;
- En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

7.6. Modes de paiement

Le Fournisseur propose sans frais, de payer par prélèvement automatique, chèque, espèces, virement, 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. Le client choisit son mode de paiement qui sera indiqué dans les Conditions Particulières.

Lorsque le client choisit la mensualisation, il pourra choisir sa date de prélèvement automatique selon les possibilités prévues dans les Conditions Particulières. Le calendrier de paiement mensuel établit dix (10) ou onze (11) mensualités de mêmes montants et prévoit une à deux mensualités de régularisation en fonction de la consommation réelle du client. Ces modalités sont précisées sur les Conditions Particulières du Client. Les frais de mise en service feront l'objet d'une facturation préalable non incluse dans le cycle de prélèvement ou de mensualisation. Ce montant sera prélevé comme indiqué sur la facture du client au minimum quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture conformément à la réglementation. Lorsqu'une des mensualités du calendrier de paiement n'est pas réglée, le Fournisseur prendra contact avec le Client afin de lui proposer de modifier son rythme et ses modalités de facturation. À tout moment en cours de période, avant l'émission de la facture annuelle, le Fournisseur peut proposer au Client l'ajustement des mensualités restantes, à la hausse ou à la baisse, en cas d'évolution significative de ses consommations ou à la suite d'une évolution de prix ; conformément aux recommandations de la CRE, le Fournisseur corrigera l'échéancier dès la détection d'un écart d'au moins deux mensualités et notifiera cette correction au Client. Ce dernier pourra néanmoins s'il le souhaite revenir à l'échéancier antérieur directement depuis son espace client ou par téléphone.

Dans le cas où le client choisit une facturation au réel, le prélèvement automatique s'effectue comme indiqué sur la facture du client au minimum quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture conformément à la réglementation. Le Client est en tout état de cause libre de choisir et modifier son mode de paiement.

7.7. Remboursement en cas de trop-perçu

Lorsque la facture constate un trop-perçu inférieur à vingt (20) euros, il est reporté sur la facture suivante sous forme d'avoir, sauf si le consommateur demande son remboursement. Si le trop-perçu est

supérieur à vingt (20) euros, il est remboursé par le Fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, le Fournisseur rembourse ce montant dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

7.8. Dépôt de garantie

Le Fournisseur peut demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie allant jusqu'à 1.000 € (montant précisé sur les Conditions Particulières du client) pour chaque Point de Raccordement :

Lors de la souscription :

- au vu de critères de notation et/ou d'évaluation d'organismes externes ayant pour activité l'analyse de la solvabilité
- et/ou si le Client a eu dans les 12 mois précédents sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiements au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec le Fournisseur ;
- et/ou si le Client est inscrit sur le registre des impayés de l'ARPE
- et/ou si le Client a déjà fait l'objet d'une résiliation de contrat par le Fournisseur pour faute, fraude ou défaut de paiement du Client.

Au cours de l'exécution du Contrat :

- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

Si ce dépôt de garantie est demandé lors de la souscription, son versement conditionne la livraison effective de l'énergie au Client.

Dans l'hypothèse d'une demande en cours d'exécution du Contrat, si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Fournisseur, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 10.3, sans indemnisation du Client.

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 n'est pas productif d'intérêts.

Le dépôt de garantie est remboursé, déduction faite, le cas échéant, de toute créance du Fournisseur sur le Client, dans les trois (3) mois suivant (i) l'expiration du Contrat, ou (ii) le complet paiement au

Fournisseur des sommes dues au titre du Contrat.

7.9. Acompte


Le cas échéant, il pourra être demandé au Client le règlement d'un acompte dont le montant sera précisé dans les Conditions Particulières.

7.10. Duplicata de factures

Le Client peut demander un duplicata papier de ses factures. Ce duplicata sera facturé au Client cinq (5) euros TTC.

8. Aides aux personnes en situation de précarité

8.1. Chèque énergie

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 d'énergie de sa résidence principale d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'État. Le dispositif chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site <https://www.chequeenergie.gouv.fr> et sur simple appel au  0 805 204 805.

8.2. Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'énergie, il peut déposer, auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures d'énergie. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'énergie jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, le Fournisseur peut procéder à la suspension de la fourniture d'énergie vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier ou par e-mail.

8.3. Dispositions communes

Le délai supplémentaire mentionné à l'article 7.3 est porté à trente (30) jours dans les trois (3) cas suivants :

- Si le Client est bénéficiaire du chèque énergie ;
- Lorsqu'il a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès du Fournisseur ;
- Si sa situation relève d'une convention signée entre le Fournisseur et le département de résidence du Client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

9. Révision du contrat

Le Fournisseur s'engage à informer le Client par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur un (1) mois avant la date d'application envisagée, de tout projet de modification des présentes conditions générales. En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, conformément à l'article 10.1, dans un délai de trois (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.

10. Résiliation

10.1. Résiliation du contrat par le Client

Pour les consommateurs non professionnels :

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est responsable des consommations enregistrées et de leur paiement intégral jusqu'au jour de résiliation effective.

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 le Fournisseur de la résiliation du Contrat par tout moyen écrit, mail ou courrier. 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 notification de la résiliation au Fournisseur.

Pour les consommateurs finaux non domestiques :

Le Client peut résilier le Contrat conformément aux Conditions Particulières. La résiliation anticipée du Contrat est susceptible d'entraîner des indemnités de frais de résiliation conformément aux Conditions Particulières.

10.2. Résiliation du Contrat à l'initiative du Fournisseur

Le Fournisseur pourra résilier le Contrat à durée indéterminée, à tout moment, sous réserve de respecter un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours et sans qu'aucune indemnité ne puisse être accordée à l'une ou l'autre des Parties.

10.3. Résiliation du contrat pour manquement aux obligations contractuelles

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.3 des Conditions Générales, en cas d'inexécution par le Client ou le Fournisseur de l'une de ses obligations contractuelles, et sauf cas de force majeure, la Partie défaillante pourra être mise en demeure de remplir ses obligations contractuelles ainsi que de faire cesser les conséquences de l'inexécution constatée. À défaut d'exécution dans les trente (30) jours à compter de l'envoi de la mise en demeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par la Partie non défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre et autres sanctions prévues au Contrat. La Partie défaillante en sera informée par courrier ou par e-mail.

10.4. Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat.

Pour établir cette facture, grâce au point de livraison équipé d'un compteur communicant, les consommations sont télérelevées au jour de l'enregistrement de la résiliation par le GRD.

Dans le cas où le compteur ne communique pas, les consommations retenues sont le résultat :

- Soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué au Fournisseur ;
- Soit d'une estimation *pro rata temporis*, réalisée par le gestionnaire de réseaux, basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, 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 du Fournisseur).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. Si à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'énergie sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'énergie avec le Fournisseur, ou tout autre fournisseur, prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'énergie interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la

responsabilité du Fournisseur ou celle du GRD pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

11. Responsabilités

11.1. Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives la fourniture d'énergie

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après.

Le Fournisseur décline toute responsabilité (I) en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesures appareils de contrôle ou de son installation intérieure, (II) en cas de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (III) en cas d'interruption de fourniture d'énergie consécutive à une résiliation, ou (IV) lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

11.2. Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe. Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Si le litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation directement auprès du GRD selon les modalités fixées dans les Conditions de Distribution annexées aux présentes Conditions Générales.

11.3. Installations intérieures du Client

Le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz et/ou d'électricité. A ce titre, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité

du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions des prescriptions GRD (Synthèse en annexe).

12. Correspondance et informations

Le service client d'Alterna énergie est disponible pour toutes demandes de renseignements aux coordonnées suivantes : jade@alterna-energie.fr ou par téléphone au 05 49 52 76 76 ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 18h (numéro gratuit depuis un poste fixe). Ces coordonnées figurent sur les factures du Client.

Alterna énergie met gratuitement à disposition du Client :

- Un Espace Client personnel sécurisé sur son site internet, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures. Le Client bénéficie de l'accès à son Espace Client pendant cinq (5) ans après la résiliation de son Contrat, conformément à l'article 20 et à la durée de conservation des données personnelles du Client par le Fournisseur.

- Un service de suivi de la consommation dans son Espace Client disponible en ligne sur son site : <https://www.alterna-energie.fr>.

• Informations utiles :

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/dgcccfr/les-fiches-pratiques/faq-sur-louverture-des-marches-de-lelectricite-et-du-gaz-naturel>.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site : <https://www.bloctel.gouv.fr>.

13. Réclamations et Droit applicable

13.1. Réclamations

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Le Fournisseur s'engage à répondre dans un délai de dix (10) jours ouvrés aux réclamations que peut formuler le Client auprès du service client.

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 pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie dont les coordonnées sont les suivantes : <https://www.sollen.fr> ou Médiateur national de l'énergie - Libre

réponse n° 59252 - 75443 PARIS CEDEX 09.

Si le litige concerne l'acheminement, le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client, mais le Client peut également formuler sa réclamation directement auprès du GRD selon les modalités fixées dans les Conditions de Distribution annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Ces modes de règlement amiables sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les juridictions compétentes.

13.2. Droit applicable

Le Contrat est soumis au droit français.

14. Confidentialité et protection des données personnelles

Le Fournisseur en sa qualité de responsable des traitements, collecte et traite les données personnelles de ses clients et prospects 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 finalité principale d'effectuer des opérations relatives à la gestion des clients et des prospects (gestion contractuelle, gestion des impayés et du contentieux ; 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). Les traitements se basent sur le contrat de fourniture d'énergies, sur l'intérêt légitime du Responsable des Traitements ou sur le consentement de la Personne Concernée. Le consentement peut être retiré à tout moment, selon les modalités exposées ci-dessous, sans que cela puisse porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Les données sont destinées aux seules personnes habilitées des services en charge de la gestion clients et prospects du Fournisseur et ses sous-traitants, ses éventuels partenaires ainsi qu'aux tiers autorisés. Dans la mesure du possible, l'ensemble des données à caractère personnel dont le Fournisseur est directement l'unique responsable de traitement sont prioritairement hébergées sur le territoire de l'Union Européenne. Certains traitements peuvent nécessiter un transfert de données en dehors du territoire de l'Union Européenne ou d'un pays déclaré comme adéquat, notamment les États-Unis. Dans ce cas, le Fournisseur

met en place les mesures contractuelles (Clauses contractuelles standards) et de protection adaptée, conformément à la législation en vigueur.

Les données contractuelles sont conservées pour toute la période contractuelle. A échéance du contrat, elles seront conservées dans la limite de la réglementation en vigueur. La fourniture de certaines données est obligatoire et strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat. Les données de prospection seront supprimées au maximum trois (3) ans après le dernier contact actif avec le prospect.

La personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement. Elle dispose également de la possibilité de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après leur décès.

Elle peut exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données d'Alterna énergie par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données Alterna énergie – 78, avenue Jacques Cœur – CS 10 000 – 86068 POITIERS cedex 9 ou par mail à : dpo@alterna-energie.fr Elle dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, sur le site www.cnil.fr.

L'ARPE peut également traiter des données à caractère personnel relatives au Client en qualité de responsable du traitement conjoint, aux fins de tenir le registre mentionné à l'article 7.8. Pour en savoir plus et exercer ses droits le Client peut consulter la politique de l'ARPE : <https://arpe-asso.fr/politique.html>

Les données téléphoniques du consommateur recueillies dans le cadre du présent contrat ne peuvent être utilisées à des fins de démarchage commercial téléphonique sans le consentement préalable du consommateur sauf si le démarchage intervient dans le cadre de l'exécution du Contrat.

15. 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. Cession du contrat

Le Fournisseur se réserve le droit, à tout moment et moyennant une simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie au titre du Contrat, en vertu de la réglementation en vigueur. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers sans l'autorisation du Fournisseur.

17. Lutte contre la fraude

En cas de suspicion de fraude, le Fournisseur se réserve le droit de demander un ensemble de documents au client final tels que la pièce d'identité au nom du contrat et/ou un bail de location ou acte de vente pour le Site. Ces documents seront supprimés au plus tard 1 mois après le contrôle. Le Fournisseur est par ailleurs membre de l'Association ARPE, dont la finalité est de lutter contre la fraude et les impayés. En cas d'échec des procédures amiables de recouvrement, les informations personnelles du Client (hors Clients visés à l'article 8.1 des CGV) pourront être transmises au registre ARPE, conformément à la réglementation en matière de protection des données personnelles aux fins d'inscription dans le registre des impayés en électricité et en gaz naturel. Le registre est consultable par l'ensemble des fournisseurs adhérents à l'ARPE. Les données transmises à l'ARPE sont les suivantes :

- Point de référence mesure – ou PRM – pour le registre des impayés ;
- Informations financières (RIB ou IBAN) ;
- Adresse(s) électronique(s) ;
- Numéro(s) de téléphone ;
- Nom et prénom ;
- Adresse(s) postale(s)
- Montant de l'impayé
- Référence de l'impayé

**L'énergie est notre avenir,
économisons-la.**