

Conditions Générales de Vente relatives à la fourniture d'Electricité à prix de marché, à l'accès au réseau public de distribution et à son utilisation

Clients Particuliers et Professionnels ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA
Version au 01/01/2021

SOMMAIRE

DEFINITIONS	2
1- OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GENERALES	2
2- CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT	2
3- PUISSANCE, ACHEMINEMENT, RESPONSABLE D'EQUILIBRE ET CONDITIONS DE LIVRAISON.....	3
4- MESURAGE DE L'ELECTRICITE	3
5- CARACTERISTIQUES DES PRIX DE MARCHE DE L'ELECTRICITE	4
6- MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT	5
7- DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE.....	6
8- PRISE D'EFFET DU CONTRAT.....	6
9- DUREE, RENOUELEMENT ET CESSION DU CONTRAT.....	6
10- RESILIATION.....	6
11- MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT	7
12- RESPONSABILITÉ	7
13- FORCE MAJEURE	7
14- DONNEES PERSONNELLES	8
15- CONFIDENTIALITE	8
16- CLAUSE DE SAUVEGARDE	8
17- DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE.....	9
18- SERVICE CLIENT ET RECLAMATIONS	9
19- AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE	9
20- DROIT DE RETRACTATION	9

DEFINITIONS

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Acheminement : transport de l'Électricité sur le Réseau de Distribution et de Transport jusqu'au Point de Livraison du Client.

Année contractuelle : période de douze (12) mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat. Par dérogation, les Conditions Particulières de Ventes (CPV) peuvent prévoir, pour la première Année Contractuelle, une durée supérieure ou inférieure à douze (12) mois.

Appareils de mesure : Équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance et de l'électricité active fournie au(x) Point(s) de livraison.

Client : toute personne physique ou morale, consommateur final. Il est désigné aux CPV.

Contrat (CGV - CPV) : le Contrat de vente d'électricité est constitué des présentes Conditions Générales de Vente (CGV), des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties, ainsi que l'annexe « Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation » du RPD. Les CPV prévalent sur les CGV. Le Contrat inclut la fourniture d'électricité et son acheminement.

Contrat GRD-F : Contrat passé entre le Distributeur et le Fournisseur Alsen relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les PDL qui font l'objet d'un Contrat.

Distributeur : Désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) Enedis responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du Réseau Public de Distribution dans la zone concédée. Il doit garantir, à long terme, la capacité du RPD à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité. Au sens du Contrat, le Distributeur est considéré comme tiers. Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ainsi que sur les factures du Client.

Fournisseur : Désigne Alsen exerçant l'activité de fourniture d'électricité.

Index : Valeur relevée sur le compteur par le Distributeur ou par le Client. Pour les besoins liés à la facturation de l'énergie, cet index peut faire l'objet d'une estimation basée sur le profil de consommation du Client.

Installation intérieure : ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau Public de Distribution et situé en aval du compteur.

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

Point de livraison (PDL) : Point contractuel où Alsen livre de l'électricité au Client en exécution du Contrat. Le Point de livraison est précisé dans les conditions particulières de vente.

Réseau Public de Distribution (RPD) : Ensemble d'ouvrages exploités sous la responsabilité d'Enedis, constitué principalement de câbles de distributions, souterrains ou aériens, de branchements, de colonnes montantes le cas échéant, d'organes de coupure.

Responsable d'équilibre : Entité qui prend en charge les risques financiers liés aux ajustements que le gestionnaire du Réseau du Transport d'Électricité (RTE) doit effectuer pour compenser les différences entre les injections et les soutirages afférents aux Points de livraison, à l'intérieur d'un périmètre d'équilibre se déterminant par l'ensemble des Contrats des Sites pour lesquels l'entité assure la fonction de Responsable d'équilibre.

1- OBJET DU CONTRAT ET DISPOSITIONS GENERALES

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité à prix de marché par Alsen en faveur du Client en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ainsi que l'accès et l'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution.

Sont exclues du Contrat la fourniture et la distribution de l'énergie électrique de secours.

Les conditions particulières ainsi que les présentes conditions générales et leur annexe forment le Contrat et contiennent l'intégralité des dispositions liant les Parties. Elles annulent et remplacent tout échange antérieur à la signature du Contrat et portant sur le même objet.

Les Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre remises à tout Client souscrivant un Contrat de vente d'électricité.

Alsen assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client et le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers par le Client, même gratuitement.

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales de Vente et figurant dans les DGARD-CU « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD », sur la base desquelles ont été établies par le Distributeur les Synthèses mentionnées à l'alinéa suivant, soient réalisées et garanties par le Distributeur au profit du Client, tel que cela résulte du contrat GRD-F entre le Distributeur et Alsen.

L'intégralité des « Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD » (DGARD-CU) correspondant à la puissance souscrite par le Client sont accessibles sur le site internet du Distributeur www.enedis.fr ou sur simple demande auprès d'Alsen. Elles figurent en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente sous forme de Synthèses.

Il est précisé que ces Synthèses sont une sélection des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui explicitent les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Ces dispositions générales font partie intégrante du Contrat.

2- CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

2.1 Souscription du Contrat par le Client

Lors de la souscription du Contrat, le Client fournira à Alsen, pour chaque souscripteur en cas de pluralité et y compris en cas de désignation d'un tiers payeur, leurs coordonnées complètes : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresses postale et mail, numéros de téléphone fixe et portable, coordonnées bancaires, et justifiera de ces éléments par la présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et d'un relevé d'identité bancaire. Pour le cas d'un Client professionnel, celui-ci fournira un extrait Kbis de moins de trois mois, ou, si la société est en cours d'immatriculation, la copie des statuts à jour de celle-ci. Le Client communiquera également à Alsen les relevés du ou des compteurs d'électricité. Le Client pourra notamment fournir à Alsen la copie de son état des lieux d'entrée sur lequel figure lesdits relevés (il pourra de même fournir son état des lieux de sortie lors de la résiliation de son Contrat). Alsen pourra également demander au Client de lui transmettre une copie de son contrat de bail ou de son acte notarié de vente afin de justifier de sa qualité de locataire ou de propriétaire. Il est de plus précisé qu'en cas d'existence d'une dette à une ou plusieurs adresses, Alsen se réserve le droit de conditionner l'ouverture de tout nouveau contrat au paiement intégral de sa dette par le Client.

En cours de Contrat, le Client s'engage à prévenir Alsen de toute modification relative aux informations précitées.

2.2 Conditions préalables à la fourniture et à l'acheminement par Alsen

L'engagement d'Alsen de fournir l'énergie électrique au Client et de lui permettre d'accéder au Réseau Public de Distribution et de

l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- la prise d'effet concomitante ou préalable d'un contrat GRD-F entre le Distributeur et le Fournisseur Alsen pour le(s) Point(s) de Livraison du Client ;
- le raccordement effectif direct de chaque Point de livraison au RPD ;
- la mise en service des ouvrages de raccordement permettant l'exécution du Contrat, c'est-à-dire l'ensemble des ouvrages, des installations et ses systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur ;
- l'acceptation des Synthèses ou, pour le Client refusant le choix du Contrat unique de fourniture et d'acheminement de l'énergie électrique, la signature par le Client d'un Contrat d'Accès aux Réseaux Publics de Distribution (CARD) directement avec le Distributeur ;
- le cas échéant, la résiliation effective du contrat de fourniture d'énergie électrique avec le précédent fournisseur du Client ;
- le respect des obligations de conformité de l'installation intérieure du ou des site(s) du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- l'exclusivité de la fourniture d'énergie électrique du ou des PDL par Alsen ;
- l'utilisation directe par le Client de l'énergie électrique aux Points de livraison pour ses besoins propres. Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier à quelque titre que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie de cette énergie électrique à un ou plusieurs tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ;
- les limites de capacité du RPD ;
- le rattachement du PDL au périmètre de responsabilité d'équilibre.

2.3 Limites du Contrat

a) Acheminement de l'énergie électrique

Aux fins d'être en mesure de fournir au Client l'énergie électrique au(x) Point(s) de Livraison, Alsen a conclu avec le Distributeur un Contrat GRD-F. Les obligations d'Alsen vis-à-vis du Client seront suspendues ou réduites en cas de suspension ou de réduction des prestations du Distributeur au titre du Contrat GRD-F.

b) Synthèses des « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD »

Les Synthèses sont applicables au Client. Elles sont annexées au Contrat et disponibles sur simple demande à Alsen ou sur le site internet du Distributeur (www.enedis.fr).

Les Synthèses indiquent les engagements du Distributeur en matière de continuité d'alimentation en électricité.

Alsen est mandatée par le Distributeur pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation et l'exécution des Synthèses par le Client.

Le Distributeur et le Client conservent toutefois des relations directes concernant le raccordement, l'accès au comptage, le dépannage et toute question concernant la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

En cas de contestation du Client sur des questions où le Distributeur et le Client conservent des relations directes, cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du Client à l'égard d'Alsen.

Le Distributeur reste seul responsable de la bonne exécution des Synthèses et des différentes prestations mentionnées dans son catalogue de prestations consultable sur le site internet du Distributeur www.enedis.fr.

Toute contestation du Client relative aux prestations du Distributeur doit s'exercer dans les conditions prévues à l'article 18

Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ou sur le site Internet www.enedis.fr.

3- PUISSANCE, ACHEMINEMENT, RESPONSABLE D'EQUILIBRE ET CONDITIONS DE LIVRAISON

La puissance souscrite est la puissance que le Client prévoit d'appeler au(x) Point(s) de livraison. La (les) puissance(s) souscrite(s) pour le Site est (sont) précisée(s) aux Conditions Particulières de Vente.

La puissance souscrite doit être inférieure ou égale à la puissance de raccordement définie comme la puissance maximale de soutirage de l'installation du Client prise en compte pour dimensionner les ouvrages de raccordement.

Tout changement de puissance sera facturé par le GRD, conformément au catalogue des prestations, disponible sur le site www.enedis.fr, et pourra entraîner un changement du prix fixé aux Conditions Particulières de Vente. La nouvelle puissance souhaitée par le Client entrera en vigueur après réception par Alsen de la demande du client et intervention du GRD. Un récapitulatif sera envoyé au Client lui indiquant les nouvelles modalités ainsi applicables à son Contrat.

Dans l'année qui suit le changement de puissance, le Client pourra à nouveau demander un changement du même type (augmentation ou diminution) mais ne pourra pas alterner augmentation et diminution de puissance. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par Alsen.

Dans l'hypothèse où le Client sollicite un changement de puissance impliquant une puissance supérieure ou égale à la puissance de raccordement, le Distributeur établira un préalable sur demande du Client une proposition technique et financière de raccordement. Dans ce cadre, le changement de puissance ne sera effectif qu'après réalisation et règlement des travaux nécessaires correspondants.

Les différents niveaux de puissance, classes temporelles et frais de gestion ou de prestation figurent dans les Annexes DGARD-CU au contrat GRD-F, disponibles sur simple demande du Client. La puissance du Client pourra être réduite ou suspendue à la demande d'Alsen en cas d'impayés, conformément à la législation en vigueur.

Alsen, en sa qualité de Fournisseur, a pris toutes les dispositions pour assurer, pendant toute la durée du Contrat, l'acheminement de l'électricité sur le réseau jusqu'au Point de Livraison du Client.

Dans le cadre du Contrat, Alsen assure la responsabilité d'équilibre ou s'engage à désigner un Responsable d'équilibre qui s'y substituera.

4- MESURAGE DE L'ELECTRICITE

Les quantités d'électricité livrées sont mesurées conformément aux dispositions des Synthèses ci-annexées. L'article L224-11 du code de la Consommation prévoit que le Fournisseur a l'obligation de facturer le Client sur la base de l'énergie consommée, donc sur relevé d'index, au moins une fois par an.

Le Fournisseur ne peut facturer aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé (ou auto-relevé), sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur ou d'absence de transmission d'index par le Client suite au courrier recommandé avec accusé de réception qui lui aura été adressé par le Fournisseur. Sur demande d'Alsen, le Client prend donc toute disposition pour permettre l'accès aux compteurs au Distributeur.

Le Client autorise l'utilisation et la communication chez Alsen des données de comptage, du Distributeur vers le Fournisseur, (quantités d'électricité livrée au Point de Livraison, caractéristiques...).

Toute modification du comptage à la demande du Client pourra entraîner un changement du prix fixé aux Conditions Particulières. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par Alsen.

5- CARACTERISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

5.1 Conditions de vente

Les valeurs de l'Abonnement et du(des) Prix de la Consommation sont définies aux Conditions Particulières de Vente en fonction de l'offre choisie par le Client.

5.2 Contenu du prix

Le prix correspond au prix de la fourniture d'électricité et au prix de son Acheminement. Ces prix sont valables pendant la durée fixée aux Conditions Particulières de Vente. Ils sont non réglementés et peuvent être fixes ou indexés pour un Contrat à durée déterminée ou indéterminée.

Le prix peut être constitué d'un ou plusieurs Abonnement(s) annuel(s) et/ou d'un ou plusieurs prix de la Consommation dont les valeurs sont définies aux Conditions Particulières de Vente. L'Abonnement et la consommation sont facturés à terme échu.

Sauf dispositions contraires aux Conditions Particulières, les coûts afférents à la fonction de responsable d'Équilibre sont inclus dans ces prix, y compris les coûts proportionnels au soutirage physique tels que déterminés par RTE dans le cadre des Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de responsable d'Équilibre. En conséquence, toute évolution desdits coûts sera répercutée de plein droit sur les prix. Le barème de prix du Client est établi sur la base des critères et éléments transmis par le Client (Plage de consommation prévisionnelle).

Dans les cas où Alsen, en tant que Fournisseur, aurait à supporter le paiement de prestations réalisées pour le compte du Client par le GRD, notamment dans le cadre des Synthèses ci-annexées, ce montant serait refacturé à l'identique au Client par Alsen. Les prestations d'Alsen pour le compte du GRD ainsi que leurs prix sont recensés dans le Catalogue des Prestations consultable sur le site internet d'Enedis www.enedis.fr.

Que les prix soient fixes ou indexés, toute consommation d'électricité au-delà de la date d'expiration ou de résiliation du Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci, et non couverte par un nouveau contrat avec un fournisseur d'électricité constitue une consommation anormale. Le Fournisseur, subissant un préjudice du fait de cette consommation, sera fondé à exiger du Client le paiement de l'électricité consommée au prix indiqué aux Conditions Particulières de Vente avec une majoration de vingt-cinq pour cent (25 %) du Prix de la Consommation appliquée aux quantités vendues.

Sauf nouveau contrat conclu entre le Client et le Fournisseur pour une nouvelle durée, la poursuite de la consommation d'électricité postérieurement à la résiliation ou à l'échéance du Contrat se fera aux risques et périls exclusifs du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction au sens de l'article 1215 du Code Civil. Le Fournisseur pourra donc demander au GRD l'interruption de la fourniture pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et ce à tout moment.

Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit, et les frais d'interruption seront à sa charge.

5.3 Prix indexés

Le prix de la consommation d'électricité et le prix de l'abonnement, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, sont indexés sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers. Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Contrat dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure venait à être modifiée, Alsen en informera le Client par écrit.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée. Cette répartition pourra également être réalisée sur la base d'application de coefficients climatiques.

5.4 Prix fixes

Le prix de la consommation d'électricité et le prix de l'abonnement sont fermes sur toute la durée du Contrat. Leurs valeurs sont définies dans les Conditions Particulières.

Le Client peut également bénéficier d'un prix fixe du kWh sur une durée déterminée auquel s'ajouteront les composantes du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité). Toute évolution de ce dernier sera par conséquent intégralement répercutée à la hausse comme à la baisse sur les composantes du prix (abonnement et prix proportionnel).

Les prix du Contrat seront révisés à chaque échéance du Contrat. En vue du renouvellement du Contrat, le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant son échéance, des nouveaux prix qui lui seront appliqués à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client devra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son (ses) nouveau(x) prix. La résiliation prendra effet, soit à la date d'échéance du Contrat, si le Client manifeste son refus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, si cette dernière est postérieure à la date d'échéance du Contrat, et ce dans la limite du délai de trois (3) mois mentionné ci-avant, les nouveaux prix restant applicables sur cette période.

5.5 Évolutions législatives et/ou réglementaires

Impôts, taxes et charges

Les prix afférents au Contrat sont, sauf mention contraire, hors taxes impôts, contributions et prélèvements de même nature et n'incluent pas la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par Alsen, grevant la fourniture d'électricité, l'accès au RPD ou son utilisation et la prestation de Responsable d'équilibre.

Toutes modifications de ces taxes, impôts, charges ou contributions seront applicables de plein droit aux Contrats en cours d'exécution et feront, le cas échéant, l'objet d'une information générale auprès des Clients.

Autres évolutions législatives et/ou réglementaires

En application de dispositions législatives ou réglementaires, Alsen, en tant que Fournisseur, peut être redevable au titre de l'exécution du Contrat envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, d'une redevance ou tout autre type de charges, notamment au titre des dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économie d'énergie dénommés ci-après « CEE », en application des articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie), ou encore au mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie.

Les prix indiqués aux Conditions particulières incluent les coûts induits par Alsen au titre de ces dispositions à la signature du Contrat.

Les conditions particulières peuvent prévoir les modalités de la révision de ces coûts ou de modifications desdites dispositions.

À défaut, Alsen pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification de ces dispositions et les facturer au Client, ainsi que l'instauration de toute nouvelle charge ou redevance dont Alsen serait redevable dans le cadre du présent article.

Cela concerne en particulier, sans que cela soit exhaustif :

- les CEE : Alsen pourra répercuter de plein droit au Client dans son (ses) prix de la fourniture les évolutions réglementaires du volume des obligations d'économies d'énergies qui lui sont imposées.
- le mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie.

5.6 Retour au tarif réglementé

Le retour du Client au Tarif réglementé de vente pour son ou ses sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA sera possible uniquement en application des dispositions de l'article L337-7 du Code de l'énergie.

5.7 Évolution du prix

Le prix de l'offre choisie par le Client, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable, peut être modifié par Alsen à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis d'au moins trente (30) jours.

Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) mois à compter de la communication du nouveau prix par Alsen.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

6- MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

6.1 Les modalités de facturation

Le rythme de facturation trimestriel

Le rythme de facturation est trimestriel et comporte alternativement deux factures par an basées sur la relève d'index et deux factures basées sur des index estimés.

La facturation est établie, dans la mesure où les données de comptage fournies par le GRD ou à défaut par le Client le permettent, sur la base des consommations mesurées ou, à défaut, sur la base des consommations estimées par le GRD ou Alsen.

Une régularisation interviendra sur la facture, une fois connus les éléments mesurés et en tout état de cause au minimum une fois dans l'année, le Client ayant l'obligation de laisser le GRD accéder à ses ouvrages selon cette périodicité annuelle.

La mensualisation

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements, le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, Alsen et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier précisant les montants des mensualités qui seront prélevés vers le 10, le 20 ou le 30 du mois. Les mensualités sont calculées sur la base des abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles d'électricité en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client ainsi que le montant des éventuels options et/ou services récurrents souscrits.

Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou, à défaut, de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses options et/ou services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation éventuelle sur les onzième et douzième mois. Si le solde présente un reste à payer, un ou deux prélèvements automatiques seront effectués aux dates indiquées sur la facture (premier prélèvement quinze jours après la date de celle-ci). Si le solde est en faveur du Client, un remboursement par virement sera effectué par Alsen.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est indiqué sur la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant Alsen. Cette dernière se réserve le droit de refuser le montant de la mensualité proposée par le Client en cas de forte incohérence avec l'historique de consommations du celui-ci. Le Client peut mettre fin à la mensualisation à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation peut être résiliée par Alsen à compter du troisième rejet pour les motifs standards (insuffisance de provision...) ou du premier rejet en cas de compte clôturé pour quelque motif que ce soit (décès, décision judiciaire...).

6.2 Les modalités de paiement

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition. Néanmoins, le Client a la possibilité d'opter pour une date personnalisée de prélèvement vers le 10, le 20 ou le 30 du mois, et ce tant pour ses factures que pour ses mensualités. Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois pour contester la facture, notamment en cas de surestimation de celle-ci,

en fournissant le relevé du compteur. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Le règlement est réalisé à la date de la réception des fonds par Alsen, et non suite à la simple mise à disposition de ceux-ci par le Client. Alsen met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique (obligatoire en cas de mensualisation), par virement, par mandat compte auprès de la Poste, par chèque bancaire ou énergie, en espèces, par carte bancaire (y compris par téléphone) ou par paiement sécurisé depuis l'Agence en Ligne d'Alsen (<https://agenceenligne.vialis.net>).

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du Contrat, à l'adresse du lieu de consommation ou à une adresse différente,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du(des) Contrat(s).

Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement de l'intégralité de ses factures. En cas de pluralité de titulaires pour un même Contrat, ceux-ci sont solidairement responsables du paiement des factures. Il en est de même des couples mariés qui sont solidairement même si leurs deux noms ne figurent pas sur le Contrat.

Dans le cas où le Client a opté pour une e-facture, il sera informé par mail de la mise à disposition de cette dernière dans son compte de l'Agence en Ligne.

6.3 Absence de paiement

En l'absence de paiement, Alsen peut adresser au Client ou au tiers désigné comme payeur, plusieurs courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture d'électricité.

À défaut d'accord avec le Client, Alsen peut, dans les délais définis par la réglementation et après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture d'électricité. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit, ni aucune réduction de quelque nature que ce soit sur les montants facturés. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement régularisant les impayés du Client, Alsen peut résilier le(s) Contrat(s) dans les conditions de l'article 10. Résiliation. Ces mesures sont prises par Alsen dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients relevant des dispositions de l'article 8.

Conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code de Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) pourra être facturée à tout client professionnel n'ayant pas réglé sa facture à sa date d'exigibilité. Cette indemnité n'est pas soumise à TVA et s'applique à chaque facture, de plein droit et sans aucune formalité. Hors cas de procédure de redressement, de liquidation ou de sauvegarde judiciaires, une indemnité complémentaire pourra être facturée au Client, sur justificatifs. L'indemnité forfaitaire se cumule avec les pénalités de retard éventuellement appliquées aux Clients.

Pour le cas où le Client ne solderait pas sa dette dans les délais impartis, avant ou après résiliation du Contrat, Alsen se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayé à un Huissier de Justice ou à un organisme de recouvrement. Ceux-ci seront chargés du recouvrement amiable ou judiciaire de la dette du Client, étant précisé que tous les frais de recouvrement judiciaires seront à la charge de ce dernier. En cas d'impossibilité d'accéder au compteur par le Distributeur,

6.4 Contestation de facture

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et peuvent donc faire l'objet d'une plainte pénale de la part d'Alsen qui pourra également se porter partie civile. L'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, notamment les frais appliqués en cas de manipulation frauduleuse du dispositif de comptage prévus au Catalogue des Prestations.

6.5 Dépôt de garantie

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, Alsen peut demander au Client de verser

un dépôt de garantie dont le montant sera précisé aux Conditions Particulières de Vente.

Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute somme due à Alsen par le Client lors de l'émission de la facture de cessation.

En cas de défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat, et notamment en cas de procédure collective touchant le Client, Alsen peut opérer compensation de toutes les sommes qui lui sont dues par le Client avec le dépôt de garantie.

Si le Client est dans l'incapacité de régler le montant correspondant au dépôt de garantie, Alsen peut interrompre la vente d'électricité conformément à l'article 7.3 « Absence de paiement ».

6.6 Modalités de remboursement

En cours de Contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieur à vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Alsen. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante (50) euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

7- DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE

Chèque Energie

Conformément aux dispositions de l'art. 201 de la loi du 17/08/2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (Art. L124-1 à L124-45 du Code de l'Énergie), les ménages dont les ressources sont inférieures à un montant défini par décret, pourront bénéficier auprès de leur fournisseur et pour une part de leur consommation d'électricité de leur résidence principale, d'un chèque Énergie. Les modalités et les conditions d'accès au chèque Énergie sont fixées par décret en Conseil d'État. Pour tout complément d'information, le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État : 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat permet l'alimentation de la résidence principale du Client particulier et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité.

8- PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature des Conditions Particulières de Vente par le Client et prend effet conformément aux dispositions de celui-ci.

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

- à l'existence d'un raccordement au réseau d'électricité et à la mise en service du(des) Point(s) de Livraison,
- au rattachement du(des) Point(s) de Livraison du Client par le Distributeur au Fournisseur,
- à l'acceptation des Synthèses ci-annexées remises aux Client et disponibles sur le site internet du Distributeur.

Le délai prévisionnel de mise en service de la fourniture, qui dépend des contraintes du Distributeur, est compris entre cinq (5) et vingt-et-un (21) jours. Une mise en service dans un délai plus court, conditionnée à la disponibilité des équipes techniques du Distributeur, peut être demandée par le Client moyennant un supplément de prix. Ce supplément de prix est facturé par le Distributeur au Fournisseur qui le refacture à l'euro près au Client.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date à laquelle Alsen a été informée par le Client de son acceptation de l'offre.

9- DUREE, RENOUVELLEMENT ET CESSIION DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour la durée fixée aux Conditions particulières.

Dans le cadre d'un Contrat à durée déterminée (basé sur un prix fixe sur ladite durée), au plus tard trente (30) jours avant la date d'échéance du Contrat Alsen proposera au Client un renouvellement de celui-ci prévoyant de nouveaux prix fixes sur une nouvelle durée d'engagement. En l'absence de résiliation par le Client dans les conditions prévues aux articles 5.4 et 5.7, le renouvellement sera réputé avoir été accepté par le Client aux nouvelles conditions. En cas de résiliation par le Client, le Contrat d'origine prendra fin et Alsen adressera au Client une facture de cessation. Toute consommation du Client à l'issue de la première période contractuelle lui sera également facturée conformément à l'article 5.4.

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat, sauf accord écrit exprès et préalable d'Alsen, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif.

10- RESILIATION

Quel que soit le motif de la résiliation du Contrat, celle-ci n'est effective qu'à partir de l'établissement de la facture de cessation correspondante adressée au Client par Alsen dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation. En cas de déménagement, le Client a l'obligation de fournir à Alsen l'adresse à laquelle ladite facture de cessation doit lui être adressée.

La résiliation du Contrat entraîne également la résiliation des services optionnels et l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à Alsen jusqu'au jour de leur résiliation.

Pour toute résiliation par le Client faisant suite à un changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat établi par le nouveau Fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation à Alsen. Dans ce cas, Alsen invite le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD. Il est précisé qu'une résiliation rétroactive n'est pas possible.

Dans le cas où une intervention du Distributeur est nécessaire pour que la résiliation soit effective et/ou que la présence du Client est requise, le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention, fixée avec le Client en application du Catalogue de Prestations de Distributeur. Alsen pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts qu'elle a effectivement supportés, par l'intermédiaire du Distributeur, au titre de la résiliation, et notamment afférents à une intervention technique spéciale du Distributeur.

Si, à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son ou ses PDL alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité avec Alsen ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le Distributeur. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'Alsen pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence.

10.1 Résiliation d'un Contrat conclu avec un particulier

Que la durée du Contrat soit déterminée ou non, celui-ci est résiliable à tout moment par tout moyen (téléphone, mail, courrier simple ou recommandé).

a) à l'initiative d'Alsen :

En cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, notamment en cas d'absence de paiement de ses factures, doublée ou non d'un refus d'accès au compteur, Alsen suspendra la fourniture d'électricité du Client et procédera à la résiliation de son Contrat dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires suivant la suspension de ses fournitures. La résiliation sera actée par l'émission de la facture de cessation du Contrat.

b) à l'initiative du Client :

- en cas de modification des conditions particulières ou générales de Vente par Alsen, en application de l'article 10 ci-après (par ex. : modification des prix),
- en cas de manquement de la part du Fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article 12 ci-après,
- en cas de changement de fournisseur,
- pour motifs légitimes (tel que le déménagement notamment).

c) à l'initiative de l'une ou l'autre des parties :

Dans le cas prévu à l'article 13 relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

10.2 Résiliation d'un Contrat conclu avec un professionnel

Que la durée du Contrat soit déterminée ou non, celui-ci est résiliable à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis d'un (1) mois.

En cas de résiliation d'un Contrat à durée déterminée avant son échéance :

- soit à l'initiative du Client et en dehors de tout motif légitime ou cas de force majeure ou assimilés,
- soit par le Fournisseur en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations issues du Contrat,

le Client versera à Alsen les frais de résiliation suivants : trente pour cent (30%) du montant prévisionnel (abonnement et consommations) restant dû jusqu'à la date d'échéance du Contrat.

Le changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat n'est pas un motif légitime de résiliation et donnera lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus ci-dessus.

10.3 Conséquences sur la responsabilité d'équilibre

La fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la sortie du ou des PDL du Client du périmètre d'équilibre. Il appartient à Alsen d'effectuer l'ensemble des procédures prévues par le Distributeur et relatives à cette sortie de son périmètre d'équilibre.

11- MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

Conformément à l'article L224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification par Alsen des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée.

Le consommateur est par ailleurs informé qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de ladite communication. Cet article ne s'applique pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

12- RESPONSABILITÉ

12.1 Régime de responsabilité

En application du droit commun et dans les limites et conditions des articles ci-dessous, 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 directs et certains causés à l'autre Partie.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée au moment de l'interruption, ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

12.2 Responsabilité hors accès et utilisation du réseau 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.

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

Le Distributeur engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements dans les limites et conditions mentionnées dans les Synthèses annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

Lorsque le Client allègue un préjudice ayant pour origine la mauvaise exécution ou non-exécution par Alsen d'un ou de plusieurs engagements figurant dans lesdites Conditions, le Client informe Alsen du préjudice allégué et lui fournit les pièces justifiant de sa demande. Alsen accuse réception de son dossier auprès du Client, traite sa réclamation et l'informe de la suite qui y sera donnée.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du Distributeur en cas de mauvaise exécution ou non-exécution d'une de ses obligations figurant dans les Synthèses. En cas de préjudice allégué par Alsen, celle-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse à l'encontre du Client si elle estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

12.4 Installations intérieures

L'installation intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées le cas échéant, conformément à la réglementation en vigueur relative aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations d'électricité et, le cas échéant, au règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

La responsabilité d'Alsen ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'aux appareils raccordés à l'installation intérieure.

Pour toute nouvelle installation, le Client s'engage à réaliser le diagnostic de conformité obligatoire et à remettre le certificat correspondant à Alsen préalablement à la conclusion du Contrat. Il s'engage également à respecter ses obligations relatives à la conformité de ses installations intérieures durant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il veillera notamment à faire procéder régulièrement à leur entretien et en particulier les réglementations propres aux Etablissements Recevant du Public ou aux Immeubles de Grande Hauteur le cas échéant.

13- FORCE MAJEURE

13.1 Définition

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- les circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant la fourniture d'électricité ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;

- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique,
- des circonstances d'ordre politique, une crise économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des fournisseurs en matières premières nécessaires à leur activité de fourniture,
- les délestages et/ou arrêts de production imposés par les grèves du personnel revêtant les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales,
- le bris de machine, l'accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la fabrication pendant plus de 48 heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles,
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production d'électricité raccordées au réseau public de transport d'électricité et au Réseau Public de Distribution conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité,
- la force majeure affectant le Distributeur et l'empêchant d'exécuter ses obligations au titre du contrat GRD-F.

13.2 Notification

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous cinq (5) jours à compter de la survenance de l'événement.

La Partie invoquant l'événement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais.

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolongeait pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

14- DONNEES PERSONNELLES

Alsen s'engage à ce que la collecte et le traitement des données des clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique & Libertés ».

Le Client est informé qu'Alsen collecte des données telles que des données d'identification (ex : nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (ex : numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (ex : données de connexion, relevés des compteurs, enregistrement des appels au service d'assistance ou d'urgence) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues ou de connexion aux services en ligne. Alsen utilise ces informations pour fournir les services souscrits (fourniture d'énergie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels...), pour facturer ses prestations, pour procéder au recouvrement des sommes impayées ou pour la gestion des comptes clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes, transmission d'informations nécessaires ou importantes). Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à Alsen (article 6§1 b) RGPD).

Alsen est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, à lui soumettre des enquêtes de satisfaction, des questionnaires à but non commercial ou à lui proposer de participer à des événements (salons, concerts...) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'Alsen ou de tiers, partenaires d'Alsen (article 6 §1 f) RGPD).

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales d'Alsen (réponse à des réquisitions judiciaires, gestion des certificats d'économie d'énergie, etc.) conformément à l'article 6 §1 c) RGPD. Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement au titre de l'article 6 §1 a) RGPD (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques...). Il peut retirer son consentement à tout moment en contactant Alsen à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par Alsen pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du code de commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants d'Alsen chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes (conseil départemental du Haut-Rhin, mairies de la zone de desserte, partenaires) afin de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime d'Alsen ou pour assurer la sécurité du réseau conformément aux dispositions du code de l'énergie (article L. 322-9 notamment).

Ces sous-traitants et partenaires sont situés dans l'Union Européenne. Ils sont soumis aux mêmes obligations qu'Alsen concernant le traitement des données à caractère personnel.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès d'Alsen – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex ou info@alsen-energies.fr. Alsen s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux (2) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Alsen informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Conformément à l'article 40-1 de la Loi « Informatiques et Libertés », Alsen informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer Alsen de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Alsen informe ses Clients de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », liste sur laquelle les consommateurs peuvent s'inscrire via le lien <https://conso.bloctel.fr/>. Pour plus d'informations sur la façon dont Alsen protège les données de ses clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet d'Alsen.

15- CONFIDENTIALITE

Les Parties conviennent de maintenir confidentiels l'existence et le contenu du Contrat. Elles s'engagent à ne pas divulguer ou laisser divulguer les informations et documents fournis par l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquels elles pourraient avoir eu accès du fait de la négociation ou de l'exécution du Contrat, hormis ceux destinés au GRD pour l'accès au Réseau Public de Distribution et l'acheminement de l'électricité. L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme, pour quelque raison que ce soit, pendant une durée d'un (1) an.

16- CLAUSE DE SAUVEGARDE

En cas d'événement, notamment de nature économique ou commerciale, survenant après l'entrée en vigueur du Contrat et entraînant une rupture significative dans l'équilibre du Contrat, les Parties se rencontreront afin de procéder de bonne foi à l'examen de la situation ainsi créée et de déterminer en commun les modalités selon lesquelles le Contrat pourrait être poursuivi dans des

conditions d'équilibre identiques à celles qui ont prévalu au moment de la signature.

17- DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française. Les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis à la juridiction compétente pour un particulier et au Tribunal compétent du ressort de la Cour d'Appel de Colmar pour un Client professionnel.

18- SERVICE CLIENT ET RECLAMATIONS

Le Client peut contacter Alsen par courrier envoyé à l'adresse postale : Alsen - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex ou par mail à l'adresse info@alsen-energies.fr.

Modes de règlement des litiges en interne

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite au service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients, il peut saisir le service consommateurs dont les coordonnées lui sont indiquées dans la réponse du service clients.

Médiateur national de l'énergie

Dans le cas où la procédure décrite à l'alinéa précédent n'aurait pas permis de régler le différend, dans le délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie à l'adresse : Médiateur national de l'énergie - Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09, par téléphone au 0 800 112 525 (service et appel gratuits) ou via les sites <https://www.energie-mediateur.fr/> et <https://www.sollen.fr/> (outil de déclaration en ligne du médiateur).

19- AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site www.economie.gouv.fr ou à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

20- DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L332-1 et suivants du Code de l'énergie et L224-1 et suivants du Code de la consommation, cet article s'applique uniquement aux Clients répondant aux définitions suivantes :

- les consommateurs (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ,

- les non-professionnels (toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles),
et pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

Dans le cadre de contrats conclus sur des foires ou salons, le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors agences Alsen, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du lendemain du jour de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision.

Le Client informe Alsen de sa décision de se rétracter en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétraction situé en fin des présentes Conditions Générales de Vente ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter. Pour toute rétractation faite par courriel, Alsen fournira sans délai au Client un accusé de réception sur un support durable. En cas de litige portant sur l'exercice du droit de rétractation, il revient au Client d'apporter la preuve qu'il l'a bien effectuée.

La totalité des sommes éventuellement versées par le Client lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

Conformément aux articles L221-25 et L224-6 du Code de la consommation, lorsque le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, Alsen recueille sa demande expresse par tous moyens et transmet au Client les conditions contractuelles écrites ou sur support durable, accompagnées du formulaire de rétractation. Lorsqu'il exerce tout de même son droit de rétractation avant la fin du délai de rétractation, le Client, dont Alsen a recueilli la demande expresse, a l'obligation de payer à Alsen le montant de l'abonnement et de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique à Alsen sa décision de se rétracter, et ce sur la base d'une déclaration d'index par le Client.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

**FORMULAIRE DE RETRACTATION DESTINE
AUX CONSOMMATEURS ET
AUX NON-PROFESSIONNELS
BENEFICIAINT D'UNE PUISSANCE INFERIEURE OU EGALE A 36KVA**

Code de la consommation, articles L221-18 et suivants traitant des contrats conclus à distance ou hors établissement, et L224-6

Conditions :

1. Compléter et signer le formulaire ci-dessous ou utiliser tout autre support adéquat
2. L'envoyer à Alsen par mail ou par courrier à l'adresse info@alsen-energies.fr
3. Adresse d'envoi postal : Alsen - 10 Rue des Bonnes Gens – CS 70187 - 68004 Colmar Cedex
4. L'expédier au plus tard le quatorzième jour à compter du lendemain du jour de la souscription du Contrat, ou, si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Contrat portant sur la fourniture, l'accès et l'utilisation du réseau d'électricité

Contrat conclu le : _____

Nom(s) et prénom(s) du (des) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

Date : _____

Signature du (des) Client(s) :

(*) Rayer la mention inutile