

## Définitions

### Catalogue des Prestations

Liste de prestations techniques du Distributeur proposées au Client et aux fournisseurs, disponible sur le site internet du Distributeur ou sur simple demande auprès d'Alsen. Cette liste contient le détail des prestations et leur tarif, telles que la mise en service, le relevé spécial, les frais pour absence à un rendez-vous. Ces prestations sont facturées par le fournisseur pour le compte du Distributeur.

### Client

Personne physique ayant souscrit avec le fournisseur Alsen un Contrat relatif à la fourniture de gaz naturel et à l'accès au Réseau de Distribution et son utilisation. Le Client est désigné aux Conditions Particulières de Vente.

### Conditions de Livraison

Obligations du Distributeur relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel livré au Client (pression de livraison, contenu énergétique, température...) au Point de Livraison.

### Conditions Standard de Livraison (CSL)

Conditions de Livraison définies par le Distributeur et acceptées par le Client, relatives aux ouvrages de raccordement, aux Conditions de Livraison du gaz naturel, à la détermination des quantités d'énergie livrées et aux conditions d'accès au Réseau de Distribution et de réalisation des interventions du Distributeur.

### Contrat

Contrat unique qui porte sur la fourniture de gaz naturel et sur l'accès et l'utilisation des Réseaux de Transport et de Distribution (acheminement du gaz naturel).

Le Contrat, qui recueille l'engagement écrit du Client, comprend les pièces contractuelles suivantes, qui sont envoyées ou remises au Client et tenues à sa disposition sur le site internet [www.alsen-energies.fr](http://www.alsen-energies.fr):

- les présentes Conditions Générales de Vente,
- les Conditions Particulières de Vente,
- les Conditions Standard de Livraison,
- leurs annexes et leurs éventuels avenants.

### Contrat d'Acheminement

Contrat conclu entre le Distributeur et Alsen en application duquel le Distributeur réalise une prestation d'Acheminement de gaz naturel à destination des installations du Client.

### Distributeur

Exploitant du Réseau de Distribution de gaz naturel.

### Données personnelles

Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, telle que définie à l'article 4.1 du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

### Partie(s)

Le Client ou Alsen ou les deux selon le contexte.

### Point de Comptage et d'Estimation (PCE)

Installation située en aval du Réseau de Distribution et permettant la régulation de pression du gaz et le comptage de la quantité livrée au Client.

### Point de Livraison (PDL)

Point où le Distributeur livre au Client du gaz naturel. Le Point de Livraison est la bride aval du PCE. Le PDL est précisé sur les Conditions Particulières de Vente.

### Quantité Prévisionnelle

Quantité d'énergie que le Client prévoit de consommer pour son PCE sur une période annuelle. La Quantité Prévisionnelle est définie aux Conditions Particulières de Vente.

### Réseau de Distribution

Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur et qui permettent à celui-ci de réaliser des prestations d'Acheminement de gaz naturel dans le cadre de Contrats d'Acheminement.

### Réseau de Transport

Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité d'un exploitant et qui permettent à celui-ci de réaliser des prestations d'Acheminement de gaz naturel pour le compte d'Alsen en amont du Réseau de Distribution.

## 1. Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de déterminer les conditions et les modalités selon lesquelles Alsen fournit du gaz naturel en vue de l'alimentation du Point de Livraison du Client indiqué sur les Conditions Particulières de Vente.

Les conditions dans lesquelles le gaz est livré au Client par le Distributeur figurent dans les Conditions Standard de Livraison jointes aux présentes Conditions Générales de Vente, et ont notamment pour objet de définir :

- les conditions dans lesquelles sont assurées la réalisation, l'exploitation et la maintenance du branchement et du dispositif de comptage du Client,
- les Conditions de Livraison et les conditions de détermination des quantités de gaz naturel qui seront livrées au PCE du Client dans le cadre des Conditions Standard de Livraison visées ci-dessus,
- les conditions d'une livraison continue et de qualité du gaz au Client,
- les caractéristiques du gaz naturel,
- le comptage,
- l'accès du Client aux prestations du Distributeur conformément au Catalogue des Prestations disponible sur le site du Distributeur.

En souscrivant le Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison qui le lient au Distributeur ainsi que du montant de la redevance applicable à son type de compteur, pour le cas où une telle redevance serait due, et les accepte expressément.

Alsen est mandatée par le Distributeur pour être l'interlocuteur du Client pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des Conditions Standard de Livraison 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. Alsen n'est tenue vis-à-vis du Client à aucune obligation concernant les Conditions de Livraison et les caractéristiques du gaz.

Alsen est déliée de son obligation de fourniture au profit du Client en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison entraînant l'interruption de la livraison du gaz naturel par le Distributeur.

## 2. Conditions d'exécution du Contrat

L'engagement d'Alsen de fournir du gaz naturel au Client et de lui permettre d'accéder au Réseau de Distribution et de l'utiliser, aux conditions du Contrat est subordonné à :

- la mise en service préalable des ouvrages de raccordement par le Distributeur permettant l'exécution du Contrat. Le Distributeur est tenu de réaliser cette mise en service dans le respect des délais mentionnés dans le Catalogue des Prestations techniques disponible sur le site du Distributeur ou sur simple demande auprès d'Alsen. Si des travaux de raccordement et/ou de branchement sont nécessaires pour

réaliser la mise en service, ces délais seront augmentés de la durée nécessaire aux travaux et seront supportés financièrement par le Client,

- la conformité de l'installation intérieure du Client et ses appareils à la réglementation et aux normes en vigueur. Elle est entretenue aux frais soit du propriétaire, du Client, ou la personne à laquelle aurait été transférée sa garde, afin d'éviter un trouble de fonctionnement sur le Réseau de Distribution publique exploité par le Distributeur et de ne pas porter atteinte à la sécurité des agents intervenant sur le réseau ou à celle du public. Alsen écarte sa responsabilité en cas de défectuosité de ces installations et peut procéder à l'interruption de la fourniture de gaz naturel,
- la prise d'effet concomitante ou préalable des Conditions Standard de Livraison pour le Point de Livraison du Client,
- à l'absence de rétractation du Client tel que stipulé à l'article 3.5 des Conditions Générales de Vente,
- à la résiliation effective par le Client de son ancien Contrat de fourniture de gaz naturel, s'il existe, avec le précédent fournisseur,
- l'utilisation directe et exclusive par le Client du gaz au Point de Livraison. Le Client ne peut ni revendre ni céder à des tiers le gaz naturel qui lui a été livré par Alsen. Il ne peut en conséquence alimenter d'autre(s) Point(s) de livraison que celui figurant sur les Conditions Particulières de Vente.

### 3. Contrat de vente de gaz naturel

#### 3.1. Date d'entrée en vigueur

Sous réserve des conditions prévues à l'article 2 des Conditions Générales, le Contrat est réputé conclu et entre en vigueur à la date de l'acceptation par le Client de l'offre d'Alsen.

#### 3.2. Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations.

En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture de gaz naturel est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 5.2.

En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la date à laquelle Alsen a été informée par le Client de son acceptation de l'offre.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement et à la remise du certificat de conformité au Distributeur.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

#### 3.3. Durée du Contrat

La durée du Contrat est précisée aux Conditions Particulières de Vente. Au-delà de la première période contractuelle, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an, sauf dénonciation par l'une des Parties effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à l'autre Partie au moins trois mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

Le Client peut résilier le Contrat, changer de fournisseur ou d'offre, à tout moment.

#### 3.4. Dépôt de garantie

A la souscription du Contrat, un dépôt de garantie est demandé au Client. Il est calculé selon l'usage et la consommation annuelle.

Le montant du dépôt de garantie du Client est stipulé aux Conditions Particulières de Vente et est porté sur la première facture du Client.

Ce dépôt de garantie est remboursé dans le décompte final à la résiliation du Contrat, sous réserve d'éventuelles créances d'Alsen sur le Client. Il n'est pas productif d'intérêts.

Si le mode de paiement du Client est le prélèvement automatique, aucun dépôt de garantie n'est demandé au Client. Dans le cas où le Client opte en cours de Contrat pour le prélèvement automatique, le dépôt de garantie qui lui a été initialement demandé lui est remboursé sur sa prochaine facture.

#### 3.5. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze jours francs à compter du lendemain de la date de l'acceptation par le Client de son Contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque la mise en service de l'installation a lieu, avec l'accord exprès du Client, moins de quatorze jours après l'acceptation par le Client de son Contrat.

Le Client informe Alsen de l'exercice de son droit de rétractation par l'envoi postal ou électronique d'une simple déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

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.

### 4. Mesurage du gaz naturel

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. Le Client s'engage à autoriser le Distributeur à communiquer à Alsen les données de comptage (quantités de gaz naturel livrées au Point de Livraison, caractéristiques, contenu énergétique...). Le Client prend toute disposition pour permettre le libre accès à ses compteurs à Alsen et au Distributeur. En cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux du dispositif de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Client. À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de Clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations de gaz naturel.

### 5. Prix

#### 5.1. Prix du gaz naturel

Les prix sont indiqués (Toutes taxes et contributions) aux Conditions Particulières de Vente et figurent sur chaque facture. Ils peuvent être envoyés au Client sur simple demande.

Le prix du gaz naturel correspond au prix de la fourniture de gaz naturel et au prix de l'accès et de l'utilisation des Réseaux de Transport et de Distribution.

Il se compose :

- d'une ou plusieurs parties fixes qui sont facturées à terme échu,
- d'une ou plusieurs parties variables qui sont facturées à terme échu.

Le prix du gaz naturel du Client est établi sur la base des critères et éléments transmis par le Client. Le prix varie selon l'offre choisie par le Client.

#### 5.2. Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Elles sont facturées par Alsen, sans surcoût,

conformément à ce Catalogue disponible sur le site du Distributeur.

## 6. Evolution des prix

### 6.1. Indexation des prix

Si le Client a opté pour une offre de prix variable, alors le prix du gaz naturel du Client pour sa partie fixe ainsi que pour sa partie variable liée à la consommation, hors toutes taxes, pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation de l'indice de prix publié par Alsen, dans les mêmes proportions que ce dernier. L'indice de prix sur lequel est indexé le prix du gaz naturel est stipulé aux Conditions Particulières de Vente. Les nouveaux prix s'appliqueront de plein droit au Client au jour de la publication de l'indice de prix par Alsen.

### 6.2. Adaptation des prix

Les tarifs d'accès et d'utilisation du Réseau de Distribution et du Réseau de Transport sont déterminés en fonction des modalités tarifaires réglementaires fixées par décret.

Le Client accepte que tout changement des modalités de calcul et/ou de la tarification des coûts de transport et des coûts de distribution lui soit répercuté dans son prix de fourniture.

## 7. Impôts, taxes et charges

### 7.1. Impôts, taxes et contributions

Les prix afférants au Contrat sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par Alsen en sa qualité de fournisseur de gaz naturel en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur. Il en est de même pour l'accès et l'utilisation des Réseaux de Transport et de Distribution de gaz naturel, en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur.

### 7.2. Evolutions législatives et/ou réglementaires

Toute création, modification ou évolution de ces impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature sera immédiatement applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution et fera, le cas échéant, l'objet d'une information générale.

### 7.3. 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'économies d'énergie dénommés ci-après « CEE », en application des articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie). Les prix indiqués aux Conditions Particulières de Vente incluent les coûts induits par Alsen au titre de ces dispositions à la signature du Contrat. Les Conditions Particulières de Vente peuvent prévoir les modalités de la révision de ces coûts, ou les modalités applicables en cas d'évolutions ou de modifications desdites dispositions.

A défaut, Alsen pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification des 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 fourniture les évolutions réglementaires du volume des obligations d'économies d'énergie qui lui sont imposées. De plus, l'instauration de toute nouvelle charge ou redevance dont Alsen serait redevable dans le cadre du présent article pourra également être répercutée et facturée de plein droit au Client.

## 8. Modalités de facturation et modes de paiement

### 8.1. Etablissement de la facture

Chaque facture de gaz naturel est établie conformément à la réglementation en vigueur, et est adressée au Client par courrier ou par voie électronique. Elle comporte notamment :

- le montant de l'abonnement sur la période de facturation,
- la consommation de gaz naturel (relevée ou estimée) 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 5.2.

La facture électronique est proposée au Client dans le respect des obligations du code de la consommation. L'adresse électronique est utilisée dans la relation entre le Client et Alsen. Le Client a accès à ses factures archivées dans son espace Client pendant une durée de 5 ans, sauf en cas de résiliation du Contrat. Le Client s'engage à informer Alsen de tout changement d'adresse électronique. Le Client peut s'opposer à tout moment à la facture électronique et recevoir une facture papier à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription de son Contrat.

### 8.2. Modalités de facturation

Le rythme et les modalités de facturation sont indiqués aux Conditions Particulières de Vente. Alsen adresse au Client au moins une fois par an une facture établie sur la base de ses consommations réelles telles que transmises par le Distributeur, sous réserve de l'accès à son compteur. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, à partir de ses consommations réelles antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même profil d'usage sur la période concernée.

Les factures « intermédiaires » peuvent toutefois être facturées au Client sur la base de ses consommations réelles à la condition qu'il communique le relevé de son compteur à minima 5 jours ouvrés avant la date de prochaine facture. Si le Client renvoie à Alsen son relevé après cette date limite, il reçoit une facture estimée selon la méthode d'estimation définie précédemment.

Sauf refus du Client ou impossibilité technique, lorsque le PDL est équipé d'un compteur communicant, la facturation est mensuelle et associée à une facture dématérialisée et à un paiement par prélèvement automatique.

En outre, une facture établie sur la même base d'estimation des consommations que celle décrite ci-dessus est adressée au Client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé,
- lorsque les index relevés s'avèrent, après contrôle, incohérents avec les consommations habituelles ou le précédent index relevé par le Distributeur.

En cas de résiliation dans les conditions définies à l'article 12 des Conditions Générales, Alsen adresse au Client une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat.

### 8.3. Changement de prix

**Les prix applicables au Contrat sont susceptibles d'évoluer. En cas de modification du prix entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau.**

### 8.4. Contestation et régularisation de facturation

#### - Contestation par le Client

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

#### - Régularisation par Alsen

Alsen peut procéder à une régularisation de facturation pendant une durée maximale de deux 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 mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux 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.

La régularisation est calculée selon les prix en vigueur au moment des faits.

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.

## 8.5. Modes de paiement

Les modalités de paiement sont précisées aux Conditions Particulières de Vente.

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous.

Il peut changer de mode de paiement en cours de Contrat, et en informe Alsen par tout moyen.

### - Prélèvement automatique

Le Client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le Client doit adresser à Alsen un mandat de prélèvement SEPA dûment complété et signé, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE). Le prélèvement sera effectué à la date de règlement figurant sur la facture.

### - Mensualisation avec prélèvement automatique

Pour en bénéficier, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. Au vu de ses consommations de gaz naturel et de sa facture annuelle prévisionnelle correspondant à la fourniture et à l'acheminement du gaz naturel et aux options payantes éventuellement souscrites, la mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de 12 mois en payant un montant identique tous les mois, pendant 10 mois. À cette fin, Alsen et le Client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Néanmoins, lors de la mise en place de la mensualisation, le premier calendrier de paiement pourra comporter un nombre d'échéances inférieures aux années suivantes car son calcul dépend de la date de relève du compteur.

Une facture de régularisation sera adressée au Client le 11<sup>ème</sup> mois, suite au relevé effectué par le Distributeur, sur la base de ses consommations réelles ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées.

Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat, déduction faite des mensualités déjà réglées. Lorsque la facture de régularisation comporte, suite à un changement de prix, l'abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix et à un nouveau prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée.

Si le solde de la facture de régularisation est en faveur d'Alsen un prélèvement automatique sera effectué en une mensualité le onzième mois ou deux mensualités le onzième et douzième si un montant plus important le justifie. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par Alsen.

### - Chèque, virement, mandat de la Poste ou carte bancaire.

Les rejets de prélèvement automatique ou de chèque pourront donner lieu à la facturation de frais, pour chaque incident de paiement, fixé à quinze euros.

### - Chèque énergie

Le chèque énergie est accepté par Alsen, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie.

## 9. Paiement des factures

### 9.1. Modalités de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par Alsen. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, Alsen peut relancer le Client par tout moyen approprié conformément aux textes en vigueur. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, les cotitulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

### 9.2. Mesures prises par Alsen en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral d'une facture dans le délai imparti et sous réserve des dispositions de l'article 10, Alsen informe le Client par courrier, valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue.

À défaut d'accord entre Alsen et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, Alsen avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, Alsen pourra résilier le Contrat de plein droit.

Les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable ou de rappel de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage appliqués au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par Alsen. Ces pénalités sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Tout déplacement pour 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 bénéficiant d'un chèque énergie s'étant fait connaître d'Alsen, tels que mentionnés à l'article 10, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

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 ses 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 et des familles.

### - Clause de déchéance du terme

Lorsqu'un accord est passé entre Alsen et le Client sous la forme d'un échéancier de paiement, celui-ci sera soumis à la clause de déchéance du terme. Par cette clause, en cas de non-paiement d'une seule des échéances convenues, la totalité de la dette sera exigible.

## 9.3. Délais de remboursement

**En cours de Contrat :** lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client dont le montant est inférieur à 25 euros, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Alsen dans un délai maximal

de quinze jours à compter de l'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, Alsen rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

#### **En application de l'article 8.4 (Contestation et régularisation de facturation)**

Alsen s'engage à rembourser au Client un éventuel trop-perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois à compter de l'accord d'Alsen sur le montant du trop-perçu.

En cas de non-respect par Alsen de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage appliqués au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Ces pénalités sont à majorer des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

### **10. Dispositions pour les Clients en situation de précarité**

#### **10.1. Chèque énergie**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficia, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures de gaz naturel. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr). Le chèque énergie est accompagné d'attestations permettant, le cas échéant, de faire valoir des droits associés, dans les conditions précisées aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie.

#### **10.2. Fonds de solidarité pour le Logement (FSL)**

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficia du maintien de la fourniture de gaz 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 mois, Alsen peut procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

#### **10.3. Dispositions communes**

Le délai supplémentaire mentionné à l'article 9.2 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire d'un chèque énergie,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'Alsen,
- si sa situation relève d'une convention signée entre Alsen et le département de résidence du Client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

### **11. Suspension du Contrat et interruption de fourniture**

L'exécution du Contrat pourra être suspendue et la fourniture de gaz naturel en conséquence interrompue dans les cas définis ci-après. La suspension du Contrat se prolongera aussi longtemps que l'évènement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Tous les frais liés à la suspension de la fourniture et, le cas échéant, à la reprise du Contrat seront à la charge de la Partie à l'origine du fait génératrice, 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 aux articles R. 121-1 et suivants du code de l'énergie s'étant fait connaître d'Alsen, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur. Dans le dernier cas (11.3), ils seront partagés par moitié.

#### **11.1. A l'initiative d'Alsen**

Alsen peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture du Client dans les cas suivants :

- à défaut d'accord entre Alsen et le Client sur les modes de paiement dans le délai supplémentaire mentionné à l'article 9.2 et sous réserve des dispositions de l'article 10, vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier,
- en cas d'utilisation par le Client du gaz naturel livré dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, notamment en cas de rétrocession d'énergie ou de fraude, à l'expiration d'un délai de quinze jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure, adressée au Client, et restée infructueuse.

Alsen pourra décider à tout moment de procéder à la résiliation du Contrat, dans les conditions définies à l'article 12.

#### **11.2. A l'initiative du Distributeur**

Le Distributeur pourra suspendre la fourniture de gaz naturel dans les cas et selon les dispositions fixées dans les Conditions Standard de Livraison jointes aux présentes Conditions Générales. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture sera rétablie sans délai par le Distributeur.

#### **11.3. À l'initiative de l'une ou l'autre des Parties**

En cas de mise hors service d'ouvrages imposée par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police.

### **12. Résiliation**

Le Contrat peut être résilié à tout moment par chacune des deux Parties dans les cas suivants :

#### **12.1. Résiliation du Contrat par le Client**

Le Client doit informer Alsen de la résiliation par courrier en indiquant le motif de la résiliation.

Le Client peut résilier le Contrat sans pénalité dans les conditions suivantes :

- pour motif légitime (déménagement, non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par Alsen) et moyennant un préavis d'un mois. Le Client adressera à Alsen toutes pièces justificatives dans les plus brefs délais,
- à l'échéance de chaque période contractuelle telle que définie dans les Conditions Particulières de Vente,
- en cas de manquement grave de la part d'Alsen à ses obligations au titre du Contrat ne résultant pas d'un cas de force majeure visé à l'article 14,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance, conformément aux conditions prévues à l'article 14.2 des présentes Conditions Générales.

Dans tous les autres cas, Alsen aura le droit de facturer au Client un complément de prix pour résiliation anticipée égal à la somme :

- du prix de l'abonnement pour les mois restant à courir de la période contractuelle en cours,
- de 50 % du montant correspondant à un douzième de la Consommation prévisionnelle annuelle (kWh) du Contrat multiplié par le nombre de mois restant à courir de la période contractuelle en cours, et par le prix du kWh du Contrat.

Le Client est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. Si la résiliation intervient pour changement de fournisseur, le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du Contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.

## Dispositions supplémentaires concernant le Client dont la consommation de gaz est inférieure à 30 000 kWh/an

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, par courrier recommandé avec avis de réception, avec un préavis de 10 jours. Cette résiliation sera réalisée sans frais ni pénalités à la charge du Client, même en cas de rupture anticipée du Contrat

### **12.2. Résiliation du Contrat par Alsen**

Le Contrat pourra être résilié par Alsen dans les cas suivants :

- en cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par Alsen,
- en cas de résiliation des Conditions Standard de Livraison du fait du Client,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance, conformément à l'article 14. des présentes Conditions Générales,
- en cas d'interruption de la fourniture de gaz par le Distributeur conformément aux Conditions Standard de Livraison,
- à la date anniversaire du Contrat

Alsen notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de six semaines.

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet d'un index réel ou calculé communiqué par le Distributeur.

En cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir de l'index communiqué par le Distributeur.

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 du gaz naturel sur son Point de Comptage, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec Alsen ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture de gaz naturel interrompue par le Distributeur. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'Alsen pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier, en cas d'interruption de fourniture par le Distributeur.

## **13. Responsabilités**

### **13.1 Généralités**

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

Elles supportent les conséquences pécuniaires des dommages directs, en fonction de la mesure du préjudice et des limites fixées dans le Contrat. Cependant, elles sont déliées de leur responsabilité dès la survenance de préjudices indirects, résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution des obligations contractuelles d'une des Parties au Contrat.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

En tout état de cause, le Client garantit Alsen contre tout recours de tiers, quel qu'il soit, pour toute action en réparation d'un préjudice quelconque subi par lui du fait de l'application du Contrat.

### **13.2 Engagement solidaire**

L'ensemble des tiers du Contrat est conjointement et civilement responsable.

### **13.3 Responsabilités en cas de mauvaise exécution ou non-exécution des Conditions de Livraison**

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs obligations respectives, dans les limites et les conditions décrites dans les Conditions Standard de Livraison.

Le Distributeur est chargé d'assurer la qualité et la continuité de fourniture de gaz naturel au Client. Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du Distributeur en cas de non-respect de ses obligations énoncées dans les Conditions Standard de Livraison.

En cas d'opérations d'interruption de livraison de gaz naturel, ayant causé un dommage au Client, celui-ci peut bénéficier d'une indemnisation. Pour connaître les conditions d'indemnisation, le Client devra se reporter aux dispositions décrites dans les Conditions Standard de Livraison.

Néanmoins, si le Client ne respecte pas ses engagements inscrits dans ces présents documents, entraînant la suspension de la fourniture de gaz naturel, le Distributeur est délié de ses obligations et ne voit pas sa responsabilité engagée.

### **13.4. Installations intérieures**

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. Le Client s'engage 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, et notamment à la réalisation obligatoire du diagnostic de conformité entraînant la remise du certificat de conformité.

## **14. Force majeure**

### **14.1. 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 constituent des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- Les circonstances climatiques telles qu'un aléa de température et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant l'exécution du Contrat 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 ;
- La guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révoltes, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les attentats ;
- Des circonstances d'ordre politique, économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties nécessaire à leur activité ;
- Les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique ;
- Le bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations ;
- La force majeure affectant l'exploitant de Réseau de Transport et/ou le Distributeur et l'empêchant de livrer les quantités de gaz naturel dans les conditions définies au Contrat d'Acheminement.

### **14.2. Régime juridique**

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 5 jours calendaires à compter de la survenance de l'évènement. Elle devra fournir les justificatifs nécessaires et informer l'autre Partie de la durée prévisible de la situation.

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.

Les obligations contractuelles des Parties, à l'exception du paiement des factures dans le délai imparti et de l'obligation de confidentialité, sont alors suspendues pour le Site concerné pendant toute la durée de l'événement de force majeure. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement de force majeure se prolonge pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance, la Partie qui n'a pas invoqué la force majeure a la faculté de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 12.

## 15. Opérations sur le(s) réseau(x) – sécurité et instructions opérationnelles

Le Distributeur peut être, à tout moment, amené à mettre en œuvre toute action visant à préserver notamment la sécurité des biens et des personnes et/ou l'intégrité du Réseau de Distribution et/ou garantir l'exécution de ses obligations légales ou réglementaires, y compris toute action ayant pour conséquence une réduction ou une interruption du service fourni.

A cet effet, le Distributeur notifie à Alsen des instructions opérationnelles qu'Alsen s'est engagée à respecter ou à faire respecter.

Le Client reconnaît que l'obligation de fourniture d'Alsen peut être interrompue pour les raisons évoquées ci-dessus. Le Client ne pourra en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part d'Alsen ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une interruption de livraison.

## 16. Données à caractère personnel

### 16.1 Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre du Contrat, Alsen agit en qualité de responsable de traitement et procède, à ce titre, au traitement de Données Personnelles du Client. Les Données Personnelles du Client recueillies par Alsen ou ses partenaires sont traitées conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère Personnel et à la libre circulation de ces Données.

Les Données Personnelles traitées par Alsen concernent les Données communiquées par le Client lors de la souscription du Contrat et mises à jour pendant toute la durée du Contrat ainsi que les données de consommation énergétique. Les traitements des Données Personnelles ont pour finalité la gestion des relations contractuelles entre Alsen et le Client dans le cadre de l'offre et la fourniture de nouveaux services en lien avec l'offre ainsi que les éventuelles actions marketing et promotions proposées par Alsen aux Clients ayant donné leur accord.

L'utilisation de certaines Données Personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime d'Alsen ou résulte d'une obligation légale ou est basé sur le consentement du Client. Les Données Personnelles strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client ou indirectement via le Distributeur.

A défaut de communication de ces Données Personnelles, Alsen ne sera pas en mesure de conclure le Contrat de vente d'énergie ou le service demandé. Alsen s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses Clients. Dans ce cadre, elle est amenée à collecter et traiter directement ou indirectement, si les lois en vigueur le nécessitent, avec le consentement de la personne concernée, des Données Personnelles non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat et ce, afin de mieux connaître ses Clients et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

### 16.2 Durée de conservation

Les Données Personnelles collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

### 16.3 Sécurité des Données Personnelles

Alsen a pris les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin d'empêcher, dans toute la mesure du possible : (i) les accès ou modifications non autorisés aux Données Personnelles ; (ii) l'usage inadéquat ou la divulgation des Données Personnelles ; et (iii) la destruction illégale ou la perte accidentelle des Données Personnelles.

### 16.4 Destinataires

Les Données Personnelles traitées sont destinées aux services internes d'Alsen, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux ainsi qu'aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Les destinataires traiteront les Données Personnelles conformément aux instructions écrites d'Alsen et exclusivement aux fins décrites dans le contrat qui les lie avec Alsen, à l'exclusion de toute autre fin, sauf accord explicite d'Alsen.

Les destinataires garantissent d'une manière générale avoir pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que le traitement des Données Personnelles, dans le cadre du contrat qui les lie avec Alsen, réponde aux exigences imposées par la législation en vigueur en matière de respect de la vie privée, y inclus le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

### 16.5 Droits des personnes

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'information complémentaire et d'opposition ainsi que d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation le concernant, qu'il peut exercer en s'adressant à Alsen. Il peut également demander à Alsen de ne pas faire l'objet de profilage à des fins publicitaires en exerçant son droit d'opposition. À défaut de communication de ces Données, Alsen ne sera pas en mesure de proposer au Client des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées. Il est rappelé que le Client peut également s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 16.6 Réclamation auprès de l'autorité de contrôle.

Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Il a en outre la possibilité de s'adresser à Alsen.

## 17. Evolution des conditions générales

En cas d'évolution, Alsen communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## 18. Modes de règlement des litiges

### 18.1. Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du présent Contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au service Clientèle dont les coordonnées figurent sur sa facture.

### 18.2. Modes de règlement externes

Dans le cas où le différend n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le Client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'Energie, dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L122-1 et suivants du code de l'énergie, en ligne sur son site internet [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur National de l'Energie  
Libre réponse n° 59252  
75443 Paris Cedex 09

### **18.3. Dispositions communes**

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut à tout moment saisir la juridiction compétente en application de l'article 22.

### **19. Confidentialité**

Les Parties conviennent de maintenir confidentiels l'existence et les termes du Contrat, ainsi que 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.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui sont ou tombent dans le domaine public sans violation par la Partie qui les reçoit de son obligation de confidentialité au titre du Contrat ou qui seraient reçues d'un tiers de bonne foi non soumis à une obligation de confidentialité. L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme (échéance, caducité ou résiliation) pendant une durée d'un an.

### **20. Droit applicable – Juridiction compétente**

Le Contrat est soumis à la loi française. Les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

### **21. Conformité à l'ordre juridique**

Au cas où une stipulation du Contrat se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, nationale ou internationale, les Parties se rapprocheraient à l'initiative de la Partie la plus diligente, pour déterminer d'un commun accord les modifications à apporter à ladite stipulation afin de la rendre compatible avec l'ordre juridique ou d'envisager les suites à donner au Contrat, tout en s'efforçant de s'écarte le moins possible de l'économie et plus généralement de l'esprit ayant présidé à la rédaction de la stipulation à modifier.

Dans l'hypothèse où les Parties noueraient des négociations pour réviser le Contrat, celui-ci resterait d'application pendant toute la durée de ces négociations.

### **22. Intégralité du Contrat**

Le Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet du Contrat et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et conventions antérieures en relation avec l'objet du Contrat.

### **23. Correspondance et informations**

Pour toute correspondance avec Alsen, il convient d'utiliser l'adresse figurant sur les factures.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

[www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverturedes-marches-electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverturedes-marches-electricite-et-gaz-naturel)

### **24. Divers**

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des dispositions du Contrat ou accepte son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété et ne constituera pas une renonciation par cette Partie à son droit de faire appliquer ultérieurement cette disposition ou toute autre disposition du Contrat.

# FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.  
Si votre rétractation concerne un contrat d'énergie, l'envoi de ce formulaire y met un terme, ce qui pourra entraîner une suspension de l'énergie.

Si vous souhaitez vous rétracter, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire dans un délai de 14 jours après la conclusion de votre contrat (cachet de La Poste faisant foi) à :

ALSEN  
20 rue du Général Vandenberg  
67140 BARR

---

Je notifies / Nous notifions<sup>(\*)</sup> par la présente ma / notre<sup>(\*)</sup> rétractation du contrat portant sur l'offre ci-dessous

Libellé de l'offre : .....

Signée le : ..... / ..... / .....

Nom et prénom du/des<sup>(\*)</sup> titulaire(s) : .....

Adresse : .....

.....

Numéro client : .....

Date et signature(s) du/des<sup>(\*)</sup> titulaire(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Le .....

Signature(s)

<sup>(\*)</sup>Rayer la mention inutile

En application de l'article L.121.12 du code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription de votre contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez adresser à Alsen, avant l'expiration du délai, le modèle de formulaire reproduit ci-dessus, complété, daté et signé par vos soins ou tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier postal aux coordonnées indiquées dans ledit formulaire.

Si vous avez demandé le commencement de la fourniture d'énergie pendant le délai de rétractation, vous devrez régler à Alsen un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous avez informé Alsen de votre rétractation, ainsi que, le cas échéant, les frais d'intervention du Gestionnaire de Réseau de Distribution.