

Conditions Générales de Vente de Gaz propane commercial, Gaz air butané ou Gaz butane distribué en réseau par ENGIE en Corse

1. LEXIQUE

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

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Année Contractuelle : période de 12 mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat.

Branchement : conduite, accessoires et appareillages reliant soit une canalisation du Réseau de Distribution soit un réservoir de Gaz au(x) Compteur(s), au(x) Dispositif (s) de mesure, ou au Poste de livraison desservant la ou les Installation(s) Intérieure(s) du(des) Client(s).

Client : personne physique ou morale consommateur final de Gaz dont la référence figure sur les factures. Il est désigné aux CPV.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client.

Contrat (CGV-CPV): le Contrat de vente de Gaz est constitué des Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations spécifiquement convenues entre les parties et les annexes éventuelles. Les CPV prévalent sur les CGV.

Coupure : opération effectuée par ENGIE consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Débit du Compteur ou du Dispositif de Mesurage : quantité maximale de Gaz pouvant être consommée par heure.

Débit Horaire : la quantité de Gaz exprimée en kWh PCS enlevée au cours d'une heure quelconque.

Débit Journalier : la quantité exprimée en kWh PCS de Gaz enlevée au cours d'un jour quelconque.

Dispositif de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission permettant de déterminer et transmettre les quantités livrées à l'Espace de Livraison et leurs caractéristiques. Le Compteur fait partie du Dispositif de Mesurage.

Espace de Livraison (EDL) :

- point physique où le Gaz est livré au Client ou à un ensemble de clients alimentés par un même Branchement.
- l'Espace de Livraison peut comporter un ou plusieurs Points de Service (PDS).

Gaz : gaz propane commercial, hormis à Ajaccio où Gaz désigne l'air butané ou le butane.

Installation Intérieure : partie de l'installation située en aval du Compteur (Compteur non compris) ou en cas d'absence de Compteur individuel, en aval du Robinet de Coupure Individuel, et placée sous la responsabilité du Client.

Kilowattheure PCS (kWh PCS) : unité pratique de quantité de chaleur dégagée par la combustion de Gaz.

Mise en Gaz : opération effectuée par ENGIE consistant à expulser à l'atmosphère l'air ou le Gaz inerte enfermé dans l'Installation pour le remplacer par le Gaz et à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans cette installation.

Opérateur Prudent et Raisonnable : personne agissant de bonne foi dans l'intention d'exécuter ses obligations contractuelles et qui, pour ce faire, met en œuvre les compétences, l'application, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement mises en œuvre par un opérateur compétent et expérimenté agissant conformément aux réglementations, lois et usages dans des circonstances et des conditions similaires.

Partie(s) : signataire(s) du Contrat, tel(s) que mentionné(s) dans les CPV.

Point de Service (PDS) : point où est situé le Compteur et qui permet d'identifier l'Installation Intérieure du Client. Sa référence est stipulée sur les factures du Client.

Poste de livraison : Il se compose des équipements nécessaires à la détente du Gaz et à son mesurage, jusque et y compris le raccordement situé à la sortie.

Prix par kWh : élément du prix appliqué aux Quantités d'Energie Consommées(kWh).

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) : quantité de chaleur, exprimée en kWh, qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube normal de Gaz dans l'air, le Gaz et l'air étant à une température initiale de zéro degré Celsius, de manière telle que la pression à laquelle la réaction a lieu reste constante et égale à 1,01325 bar, et que tous les produits de la combustion soient ramenés à température de zéro degré Celsius, tous ces produits étant à l'état gazeux, sauf l'eau formée pendant la combustion, qui est ramenée à l'état liquide à la température de zéro degré Celsius. Le PCS utilisé pour la facturation est une moyenne, sur la période de facturation, réalisée dans le respect de la réglementation en vigueur.

Quantité d'Energie Consommée (kWh) : elle est calculée en multipliant le volume du Gaz, mesuré en m³ par le Compteur ou le Dispositif de Mesurage, par un coefficient de conversion indiqué sur les factures. Ce coefficient représente l'énergie en kWh contenue dans 1m³ de Gaz à la pression de livraison au PDS et à l'altitude de la commune desservie.

Réseau de Distribution : ensemble des ouvrages et installations notamment les canalisations, postes de détente du Gaz, organes de coupure et Branchements ainsi que leurs accessoires destinés à l'alimentation des EDL.

Robinet de coupure Individuel : robinet situé avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement ou au départ d'une canalisation de liaison après Compteur permettant d'interrompre rapidement l'arrivée du Gaz dans l'Installation Intérieure située en aval. Il ne peut commander qu'une seule Installation Intérieure.

Services Techniques : désigne les prestations pouvant être réalisées dans le cadre du présent Contrat.

Service Clients : désigne les interlocuteurs ENGIE que le Client peut contacter que soit par téléphone ou par voie postale, avant, pendant ou après la souscription de son Contrat. Les coordonnées figurent aux CPV ou sur les factures Client.

Société Affiliée : vise toute société qui directement ou indirectement, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec, le Vendeur au sens qui lui est conféré à l'article L233-3 du Code de commerce.

Vendeur : fournisseur de Gaz au Client, selon les modalités prévues au Contrat.

2. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Contrat définit les modalités de vente du Gaz livré par ENGIE au PDS du Client. Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les parties antérieurement à sa conclusion.

3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un Contrat de vente de Gaz.

Les conditions de vente de Gaz sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

4. SOUSCRIPTION DU CONTRAT ET DUREE DU CONTRAT

4.1 Titulaire du Contrat

Le(s) titulaire(s) du(des) Contrat(s) est(sont) désigné(s) au CPV. Le Contrat de vente de Gaz est valable uniquement pour le PDS considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

4.2 Date d'effet

La date d'effet du Contrat, mentionnée aux CPV, est fixée avec le Client au jour de la mise en Gaz du PDS. Elle est subordonnée à l'existence du raccordement au réseau de Gaz.

4.3 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an sauf disposition contraire prévue aux CPV. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an à compter de la date d'échéance.

4.4 Gestion et périmètre du Contrat

Le Contrat est géré par le Service Clients qui est attribué au Client et défini dans son contrat. Ainsi, ENGIE dispose de trois Services Clients :

- ENGIE pour les Clients particuliers et professionnels (avec deux agences : une à Bastia et une à Ajaccio),
- ENGIE pour les Clients entreprises,
- ENGIE pour les Clients service territoire et développement durable – collectivités.

Les conditions spécifiques définies pour le Client de chaque périmètre sont décrites dans ce document ci-après.

Un site internet dédié aux clients propane est disponible à l'adresse <http://gpl.engie.fr/>.

4.5 Cession du Contrat dans le cadre des Clients ENGIE du périmètre professionnels, entreprises et service territoire et développement durable – collectivités

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du Contrat, sauf accord écrit exprès et préalable d'ENGIE, y compris en cas de transmission par fusion, scission, apport partiel d'actif. Cet accord ne pourra être refusé sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

Le Client consent par avance à la cession par ENGIE de ses droits et obligations au titre du (des) Contrat(s) à toute Société Affiliée du groupe ENGIE. A compter de la date à laquelle la cession est notifiée au Client, le cédant ne reste tenu que des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

5. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX

5.1 Définition

Le prix du Gaz est constitué par les éléments suivants :

- un Abonnement annuel,
- un Prix par kWh.

Les valeurs de l'Abonnement et/ou du(des) Prix par kWh sont définies aux CPV selon l'offre choisie par le Client.

5.2 Évolution du prix du Gaz

Le prix du Gaz est susceptible d'évoluer dans les conditions définies ci-après.

5.2.1 Évolution du prix de l'Abonnement

Le prix de l'Abonnement fait l'objet d'une révision de prix, une fois par an, le 1^{er} juin de chaque année.

Le Client sera informé par tout moyen du nouveau prix au moins 30 jours avant cette date. En cas de refus de son nouveau prix, le Client dispose d'un délai jusqu'au 31 juillet de la même année pour résilier le Contrat sans pénalité (sauf disposition contraire prévue aux CPV).

5.2.2 Évolution du Prix par kWh

Révision annuelle

Le Prix par kWh fait l'objet d'une révision de prix le 1^{er} juin de chaque année.

Le Client sera informé du nouveau prix au moins 30 jours avant cette date. En cas de refus de son nouveau prix, le Client dispose d'un délai jusqu'au 31 juillet de la même année pour résilier le Contrat sans pénalité (sauf disposition contraire prévue aux CPV).

Evolution mensuelle

Le Prix par kWh évolue également mensuellement. Le 1^{er} jour de chaque mois, à l'exception du 1^{er} juin, cette évolution s'établit selon la formule suivante :

$$\text{Prix_kWh}_m = \text{Prix_kWh}_{m-1} + 0,06497 \times \Delta \text{Prix_DIREM}$$

Où :

Prix_kWh_m : représente le Prix du kWh du mois m (en c€/kWh)

Prix_kWh_{m-1} : représente le Prix du kWh du mois précédent m-1 (en c€/kWh)

ΔPrix_DIREM : représente l'évolution constatée du prix DIREM mensuel (C1*, HTT, en €/hl)* entre les 2 mois précédant la date du mouvement :

$$\Delta \text{Prix_DIREM} = \text{DIREM}_{m-1} - \text{DIREM}_{m-2}$$

avec :

DIREM_{m-1} = Moyenne mensuelle du prix DIREM du mois précédant le mouvement (en €/hl)

DIREM_{m-2} = Moyenne mensuelle du prix DIREM 2 mois avant le mouvement (en €/hl)

* Le prix DIREM C1 correspond au prix moyen de vente du fioul domestique (livraisons de 2000 à 4999 litres), calculé sur le territoire national. Ce prix est établi par les services de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat. L'historique des prix est accessible sur le site Internet :

http://www.developpement-durable.gouv.fr/energie/petrole/se_cons_fr.htm

5.3 Prix des Services Techniques et interventions

Les prix pour les Services Techniques et interventions à la clientèle sont basés sur ceux listés dans le catalogue des prestations ENGIE – Centre de Corse, applicable à la date de réalisation du service et/ou de l'intervention.

Le catalogue des prestations comprend :

- des services de base non facturés car inclus dans l'Abonnement,
- des services payants évènementiels facturés à l'occasion de la réalisation d'une intervention (forfait de mise en Gaz ou Coupure à la demande du Client par exemple),
- des services payants récurrents lorsque leur exécution s'échelonne dans le temps (location des dispositifs de détente – comptage – correction – enregistrement et services associés).

Le catalogue des prestations ENGIE-Centre de Corse reprend les éléments applicables aux Clients propane ENGIE-Centre de Corse provenant du catalogue des prestations du Distributeur publiée sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et disponible auprès de lui sur demande. Celui-ci est approuvé par la Commission de Régulation de l'Énergie le 1^{er} Juillet de chaque année conformément aux articles L.452-2 et L.452-3 du code de l'énergie. Les nouveaux prix sont applicables dès leur publication et se substituent aux précédents.

5.4 Adéquation tarifaire

Le Client choisit son offre en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par ENGIE. Il appartient au Client, en cours de Contrat, de s'assurer de l'adéquation de son offre à ses besoins.

ENGIE s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son offre à tout moment. Durant la 1^{ère} année du Contrat, ENGIE s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par ENGIE, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

6. CONDITIONS TECHNIQUES DE LIVRAISON ET ACCES AU RESEAU

6.1 Propriété du Branchement et du Dispositif de Mesurage

6.1.1 Branchement

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

6.1.2 Dispositif de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h

Tout Dispositif de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété d'ENGIE. La location est comprise dans le prix de l'Abonnement.

6.1.3 Dispositif de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h

Tout Dispositif de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle d'ENGIE qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, ENGIE le remplace par un Dispositif de Mesurage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé(s), ENGIE propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété d'ENGIE, puis de le lui louer.

A tout moment, le Client peut proposer à ENGIE de lui vendre son Dispositif de Mesurage, en contrepartie de la souscription d'un service de location de cet équipement.

6.2 Exploitation, maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif de Mesurage et le cas échéant du Poste de livraison

6.2.1 Branchement

ENGIE assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'exploitation, la maintenance et le renouvellement éventuel du Branchement.

6.2.2 Dispositif de Mesurage et le cas échéant du Poste de livraison - propriété d'ENGIE

Le Dispositif de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de livraison sont en règle générale la propriété d'ENGIE qui les met à disposition du Client dans le cadre d'un service de location. ENGIE en assure à ses frais, sauf cas de détérioration imputable au Client, l'exploitation, la maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.

ENGIE peut procéder au remplacement du Dispositif de Mesurage et, le cas échéant à celui du Poste de livraison, s'ils sont sa propriété, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

6.2.3 Dispositif de Mesurage et le cas échéant du Poste de livraison - propriété du Client

Si le Dispositif de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de livraison sont propriété du Client, celui-ci en assure à ses frais l'exploitation, la maintenance, les vérifications réglementaires, et le remplacement.

6.2.4 Règles générales

Le calibre du Dispositif de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation. En cas d'évolution de la quantité livrée nécessitant le remplacement du Dispositif de Mesurage, le changement du Dispositif de Mesurage est à la charge du Client. Pour la réalisation des opérations de maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif de Mesurage (le cas échéant du Poste de livraison), ENGIE peut être conduit à interrompre la livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de 5 jours ouvrés. Sauf refus express du Client, il peut procéder au remplacement du Dispositif de Mesurage hors de sa présence.

Six mois après une Coupure, ENGIE peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Dispositif de Mesurage ou les laisser en place, sans verser d'indemnité au Client.

Tant qu'ENGIE n'a pas procédé à la dépose, ENGIE met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de livraison; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour ENGIE.

6.3 Mise en Gaz

La Mise en Gaz du Branchement est effectuée par ENGIE. La Mise en Gaz de l'Installation Intérieure pour laquelle l'intervention d'ENGIE est sollicitée s'effectue en coordination avec le Client et en sa présence. Elle est facturée au Client.

ENGIE procède lors de toute Mise en Gaz d'Installation Intérieure, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Gaz n'est effective que si cette vérification est concluante.

Le Client assure, sous sa propre responsabilité, la mise en service de ses appareils.

De plus, pour la première Mise en Gaz d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité de l'installation devra être préalablement remis à ENGIE.

6.4 Continuité et qualité de la livraison du Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, ENGIE assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client un numéro de dépannage accessible en permanence (24h/24 et 7j/7) ainsi qu'un service permanent d'intervention en cas d'urgence. Le numéro d'appel figure sur les factures adressées au Client et sur le site internet www.gpl.engie.fr.

Urgence Sécurité Gaz 24h/24 et 7j/7 : 0800 47 33 33 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

6.5 Interruption de la fourniture

ENGIE a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement, de mise en conformité ou de maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Branchement ou du Dispositif de Mesurage.

ENGIE s'efforce de réduire ces interruptions au maximum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins 5 jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, ENGIE a la faculté d'interrompre sans formalité aucune, la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au Gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;

- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ;
 - situation où le Point de Livraison est rélié ou suspendu ;
 - Force Majeure et cas assimilés tels que prévus au Contrat.
- ENGIE a la faculté d'interrompre la fourniture du Gaz après en avoir informé le Client, par tout moyen, dans les cas suivants :
- non-paiement des factures ;
 - non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
 - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause ;
 - usage illicite ou frauduleux de l'énergie ;
 - non accès au Compteur pendant plus de 12 mois consécutifs.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz, y compris par ses appareils ou installations.

7.2 Accès aux Branchement et Dispositif de Mesurage

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès d'ENGIE au Branchement et au Dispositif de Mesurage.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable du passage d'ENGIE lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement à ENGIE le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur.

L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client de l'obligation de permettre au moins une fois par an le libre accès de ENGIE au Compteur.

Si ENGIE est privé de l'accès au Compteur pendant 12 mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix d'un relevé spécial.

7.3 Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de livraison, le Client s'engage à informer ENGIE de toute modification substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le Débit Horaire maximal du Poste de livraison.

7.4 Installation Intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications, doivent être établis et les visites de contrôle réalisées conformément à la réglementation et aux normes applicables.

Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

La responsabilité d'ENGIE 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'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée de fourniture.

En aucun cas, ENGIE n'encourt de responsabilité en raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation Intérieure.

7.5 Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement, sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à

l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte, et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet de faire la relation avec certitude entre le robinet de coupure et la (les) installation(s) qu'il commande afin d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

7.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations, ENGIE peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz.

8. RESPONSABILITÉS

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations, le Client ou ENGIE engage sa responsabilité envers l'autre partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, à la suite notamment d'une demande injustifiée de Coupure pour impayé émanant d'ENGIE, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part d'ENGIE.

L'indemnisation due au Client ou à ENGIE est toutefois limitée, par événement, à 10 000 euros, et, par année civile, à 2 fois ce montant (soit 20 000 euros) sauf disposition contraire prévue aux CPV.

Chacune des parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite. Cependant, par dérogation à ce qui précède, ceux des Clients ayant la qualité de «consommateurs» ou «non-professionnels» (au sens du code de la consommation) ou de «consommateurs finals non domestiques» (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) seront indemnisés à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

9. FORCE MAJEURE

Chaque partie est momentanément déliée de ses obligations au titre du Contrat, dans les cas suivants :

- cas de Force Majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de la Partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités, par la mise en œuvre d'efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la Force Majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :
 - bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
 - fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz, dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable,
 - fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,

- o dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions.

10. DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ D'ÉNERGIE CONSOMMÉE

10.1 Détermination de la Quantité d'Énergie Consommée

ENGIE détermine au moyen du Système de Mesurage, la Quantité d'Énergie Consommée.

Le Compteur Gaz mesure en m³ le volume livré.

Pour établir une facturation, ce volume est transformé en kWh par un coefficient de conversion indiqué sur la facture du Client. Ce coefficient de conversion est variable selon l'altitude de la commune et la pression de livraison au PDS du Client.

10.2 Vérification du Dispositif de Mesurage

Tous les Compteurs et Dispositifs de Mesurage sont soumis par la réglementation à une vérification périodique de leur qualité métrologique. Cette vérification est entièrement à la charge de leur propriétaire.

Leur remise en état métrologique est également à la charge de son propriétaire.

ENGIE s'assure périodiquement et conformément à la réglementation, que les Compteurs et Dispositifs de Mesurage qui sont propriété d'ENGIE restent conformes aux exigences qui leur sont applicables. Pour cela, soit il remplace l'appareil, soit il en confie la vérification à un laboratoire agréé. Il effectue la Coupure, la dépose, la repose et la remise en service du Compteur.

ENGIE peut procéder à ses frais, à tout moment, à la vérification ponctuelle du Dispositif de Mesurage. La remise en conformité métrologique est à la charge du propriétaire.

Le Client peut demander, à tout moment, à ses frais, une vérification ponctuelle du Dispositif de Mesurage. Si l'appareil est propriété d'ENGIE et est reconnu présenter une non conformité métrologique, les frais de vérification engagés par le Client et de remise en état seront pris en charge par ENGIE. Si le Dispositif de Mesurage reconnu non-conforme est propriété du Client, sa remise en conformité ou son remplacement restent à la charge du Client.

Les frais d'huissier sont à la charge de la partie qui en fait la demande, quel que soit le résultat du contrôle.

10.3 Dysfonctionnement du Dispositif de Mesurage

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif de Mesurage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif de Mesurage, la Quantité d'Énergie Consommée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités d'Énergie Consommées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation. ENGIE prévient aussitôt que possible le Client de ce dysfonctionnement et communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose de 10 jours ouvrés à compter de cette communication pour contester cette quantité corrigée auprès d'ENGIE. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, la Quantité d'Énergie Consommée calculée à partir de celle-ci, est alors facturée. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à ENGIE.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. À tout moment, chacune des parties peut saisir la juridiction compétente.

10.4 Fraude

Lorsqu'une fraude est présumée, ENGIE contrôle le Dispositif de Mesurage et peut pratiquer une interruption de livraison,

particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

ENGIE estime la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre notamment, le prix du Gaz correspondant, dont ENGIE détermine la Quantité d'Énergie Consommée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion est facturé directement par ENGIE au Client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

11. FACTURATION

11.1 Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées par ENGIE au Client.

La fréquence de facturation est précisée aux CPV.

En l'absence d'index, ENGIE estime l'index du Compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Client.

L'Abonnement est facturé à terme à échoir.

La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation.

Le cas échéant, la facture comprend les montants correspondant aux Services Techniques.

11.2 Prise en compte des changements de prix

Lorsqu'une facture sur relève estimée 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.

11.3 Impôts et taxes

ENGIE applique les impôts, taxes et contributions de toute nature conformément à la législation en vigueur. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement aux Contrats en cours.

11.4 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

- soit au(x) titulaire(s) 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(les) titulaire(s) du Contrat.

Dans tous les cas, le(les) titulaire(s) de chaque Contrat reste(nt) responsable du paiement des factures. S'il existe plusieurs titulaires d'un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

12. PAIEMENT DES FACTURES POUR LES CLIENTS ENGIE DU PERIMETRE PARTICULIERS

12.1 Modes de Paiement

ENGIE met à la disposition du Client la possibilité de payer à ce jour par :

- prélèvement automatique sur son compte bancaire, postal ou caisse d'épargne.
- carte bancaire par téléphone en appelant le numéro vert (gratuit depuis les fixes et mobiles) : 0 800 230 230,
- TIP S€PA en datant et signant le document TIP S€PA de la facture Client,
- chèque, en joignant le document TIP S€PA de la facture Client,
- espèces au bureau de poste choisi par le Client avec sa facture, en utilisant le service TIP paiement en espèces de la Banque Postale. Ce service payant est facturé par la Banque Postale en sus du montant de la facture. Le coût de ce service est pris en charge par ENGIE pour les clients bénéficiant d'une aide du Fonds Solidarité Logement.

En cas de prélèvement automatique, y compris si le Client a choisi la mensualisation de ses paiements, le Client peut opter pour la "Date de Règlement Personnalisée" (DRP). Dans ce cas, le règlement s'effectue à la date choisie d'un commun accord entre ENGIE et le Client. Cette option DRP est gratuite. En cas de rejet du prélèvement automatique, ENGIE suspend le prélèvement automatique.

12.2 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 15 €. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ENGIE. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le client est en prélèvement automatique, il est remboursé sous 15 jours, quel que soit le montant du trop-perçu.
- si le client n'est pas en prélèvement automatique, il est remboursé sous 15 jours lorsque le trop-perçu est supérieur ou égal à 25€ TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du client sauf si le client fait une demande de remboursement à ENGIE, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de résiliation du contrat :

- si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, ENGIE rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non-respect par ENGIE de ces délais :

- les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 15 €.

12.3 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 10 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, ENGIE et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe.

Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services récurrents souscrits.

Lors de la mise en place de la mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de la relève annuelle du Compteur.

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 ENGIE. Elle comprend le montant des Abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation.

En cas de changement de prix, les relèves réalisées par ENGIE sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur d'ENGIE, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par ENGIE.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le Service Clients.

Le Client peut mettre fin à la mensualisation, auprès du Service Clients, à tout moment en respectant un préavis d'un mois.

En cas de rejet à trois reprises du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation est résiliée.

12.4 Absence de paiement

En l'absence de paiement, ENGIE peut adresser au Client une mise en demeure de payer en l'informant que faute de paiement de la totalité des sommes dues dans un délai de 15 jours, il pourra interrompre la fourniture de Gaz pour le PDS du Client.

A défaut d'accord dans ce délai, ENGIE peut, 20 jours après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture.

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. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

En l'absence de paiement, ENGIE peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation ».

12.5 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.

12.5.1 Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de 5 ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client.

Ce remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours après signification par ENGIE de son accord au Client.

12.5.2 Contestation par ENGIE

En application du code de la consommation, ENGIE peut agir en régularisation des factures pendant une durée maximale de 2 ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. De plus, à compter du 17 août 2016, la régularisation ne pourra porter sur aucune consommation antérieure de plus de 14 mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- le gestionnaire de réseau 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 consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle.
- cas de fraude.

12.6 Difficultés de paiement

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles. ENGIE recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

13. PAIEMENT DES FACTURES POUR LES CLIENTS ENGIE DU PERIMETRE PROFESSIONNELS, ENTREPRISES ET SERVICE TERRITOIRE ET DEVELOPPEMENT DURABLE COLLECTIVITES

13.1 Modes de Paiement

ENGIE met à la disposition du Client la possibilité de payer à ce jour par :

- Pour les Clients ENGIE du périmètre professionnels :
 - prélèvement automatique,
 - TIP S€PA en datant et signant le document TIP S€PA de la facture Client,
 - chèque, en joignant le document TIP S€PA de la facture Client.
- Pour les Clients ENGIE du périmètre entreprises :
 - prélèvement automatique (prélèvement S€PA),
 - chèque, en joignant le document TIP S€PA de la facture Client,
 - TIP S€PA en datant et signant le document TIP S€PA de la facture Client,
 - espèces avec la facture Client par Mandat Compte. Ce moyen de paiement est possible pour les contrats ≤ 30 000 kWh/an. A compter du 1er septembre 2015, le montant du règlement en espèces est limité à 1 000 € (décret 2015-741 du 24 juin 2015).
- Pour les Clients ENGIE du périmètre service territoire et développement durable – collectivités:
 - prélèvement automatique,
 - chèque, en joignant le document TIP S€PA de la facture Client
 - mandat.

Le mode règlement est précisé dans les CPV.

13.2 Paiement des factures

13.2.1 Cas général

Le règlement doit parvenir à ENGIE dans les 15 jours qui suivent la date d'émission de la facture sauf disposition contraire indiquée dans les CPV.

Le règlement des factures par prélèvement automatique sera effectué 15 jours après la date d'émission de la facture.

Dans le cas d'un règlement par chèque, il est nécessaire de bien respecter la date limite de paiement indiquée sur la facture Client en tenant compte des délais d'acheminement du courrier.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

13.2.2 Cas spécifique pour le marché public

Le règlement doit parvenir à ENGIE :

- 30 jours après la date de réception de la facture par le Client si le Client est un pouvoir adjudicateur y compris lorsqu'il agit en tant qu'entité adjudicatrice selon le premier alinéa de l'article 37 de la loi du 28 janvier 2013 susvisée,
- 50 jours après la date de réception de la facture par le Client si le Client est un établissement public de santé ou un établissement du service de santé des armées,
- 60 jours après la date de réception de la facture par le Client si le Client est une entreprise publique au sens du II de l'article 1er de l'ordonnance du 7 juin 2004 susvisée, à l'exception de celles ayant la nature d'établissements publics locaux.

13.3. Absence de paiement

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, ENGIE bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros H.T.T. et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que

multiplie 3 fois la valeur journalière du taux d'intérêt légal en vigueur.

En l'absence de paiement, ENGIE peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de 10 jours restée infructueuse, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture de Gaz pour le PDS du Client. Cette interruption interviendra dans les 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Distributeur. 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 quelle que nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client est en outre tenu de payer à ENGIE les frais de résiliation prévus à l'article « Résiliation ».

13.4. 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. Ce remboursement s'effectue dans un délai d'un mois après signification par ENGIE de son accord au Client.

14. DROIT DE RETRACTATION POUR LES CLIENTS ENGIE DU PERIMETRE PARTICULIERS

Le Client a le droit de se rétracter sans motif dans un délai de 14 jours francs à compter de la conclusion du Contrat.

Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Le Client informe ENGIE de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de 14 jours, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter au Service Clients.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse à ENGIE. Ce dernier recueille sa demande par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

Dans ce cas, et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, le Client a l'obligation de payer le montant de l'Abonnement et/ou de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique à ENGIE sa décision de se rétracter.

15. RESILIATION

15.1 Pour les Clients ENGIE du périmètre particuliers

La résiliation du Contrat peut s'effectuer par courrier ou par téléphone. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client.

En l'absence de paiement des factures par le Client, ENGIE peut résilier le Contrat avant sa date d'échéance. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

15.2 Pour les Clients ENGIE du périmètre professionnels, entreprises et service territoire et développement durable – collectivités

15.2.1 Cas de résiliation

Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants (sauf disposition contraire prévue aux CPV):

- Au choix de chacune des Parties, moyennant un préavis de 2 mois, à la date d'échéance mentionnée aux CPV, puis à l'issue de chaque période de renouvellement,
- Au choix du Client, en cas de refus du nouveau prix lors du changement tarifaire jusqu'au 31 juillet de la même année,
- Au choix du Client, dans un délais de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGV,
- Au choix du Client, en cas de manquement de la part d'ENGIE à son obligation de vente, hors cas de Force Majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la Force Majeure et cas assimilés, pendant une durée égale ou supérieure à un mois, et après une mise en demeure restée infructueuse 8 jours à compter de sa présentation à ENGIE,
- A l'initiative d'ENGIE, dans l'hypothèse d'une interruption de fourniture dans le cas visé à l'article relatif à l'absence de paiement.

Lors de la résiliation du Contrat, le relevé spécial du Compteur est effectué à la charge du Client et lui sera facturé.

15.2.2 Frais de résiliation

Sans préjudice de l'article relatif à la responsabilité, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat :

- soit par le Client, sauf motif légitime ou cas de Force Majeure ou cas assimilés,
- soit par ENGIE pour manquement du Client à l'une des obligations issues du Contrat.

Le Client versera à ENGIE les frais de résiliation correspondant aux frais du Service Technique d'une relève spéciale.

16. ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

ENGIE procède au traitement informatisé des informations relatives à ses Clients afin de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la fourniture d'énergie et de services aux Clients.

Ce traitement a fait l'objet des formalités préalables requises auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes d'ENGIE, ainsi qu'à ses prestataires, sous-traitants ou partenaires et aux établissements financiers et postaux. Par ailleurs pour ce qui concerne les Clients titulaires d'un Contrat de vente d'énergie, certaines informations les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par un prestataire situé en dehors de l'Union européenne. Ces traitements ont été autorisés par le CNIL et le prestataire s'est engagé à procéder aux traitements dans le respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel. Les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés auprès d'ENGIE à l'adresse figurant sur la facture du Contrat concerné.

17. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES – IMPREVISION

A l'exception des évolutions prévues à l'article « Evolution du prix du Gaz », au cas où des circonstances techniques ou économiques ou des dispositions législatives ou réglementaires relatives le cas échéant au Gaz, à l'importation, au transport, à la distribution, au stockage, à la production ou à la fourniture d'énergie – imprévisibles pour les Parties au moment de la conclusion du (des) Contrat(s) surviendraient postérieurement et rendraient l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour l'une des Parties, celles-ci auront l'obligation de se concerter dès réception d'une demande de réadaptation notifiée par la Partie qui s'estime affectée par de telles circonstances à l'autre Partie, afin d'apporter au(x) Contrat(s) de bonne foi et en équité, les adaptations nécessaires pour rétablir ledit équilibre.

La survenance de l'événement justifiant la demande de réadaptation du (des) Contrat(s) ne dispense en aucun cas les

Parties de poursuivre l'exécution de leurs obligations ni n'entraîne une suspension de celles-ci.

18. RECOURS

En cas de litige dans l'application du Contrat, le Client peut saisir les services compétents d'ENGIE en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles auprès du Service Clients. Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur d'ENGIE, TSA 34321 - 92099 LA DÉFENSE Cedex.

Tout Client faisant partie du périmètre défini dans l'article L 122-1 du code de l'Energie peut saisir le Médiateur national de l'Energie lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de 2 mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente.

19. INFORMATIONS

Toute personne physique qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire.

20. ÉVOLUTION DES CGV

Toute modification des CGV pourra être portée à la connaissance du Client par tout moyen. Les nouvelles CGV s'appliqueront 1 mois après. Le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGV pour résilier le Contrat.