

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES GAZ
CLIENT DOMESTIQUES**

1. OBJET

GAZENA, siège social 7 Rte de Colmar - BP 117- 68500 GUEBWILLER CEDEX

Tél. 03 89 62 12 10 – Fax 03 89 62 12 19 – www.gazena.fr

Siret : 79967371000015

Les présentes conditions générales ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles GAZENA, s'engage à fournir au client une quantité de gaz correspondant à sa consommation totale et aux services associés présentés dans l'offre GAZENA.

2. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Le client peut souscrire à l'offre GAZENA par téléphone et par Internet dans le cadre d'une vente à distance, par écrit ou en se rendant en agence, 7, route de Colmar, à GUEBWILLER. L'offre sera validée une fois le contrat signé. Il est à rappeler que la signature du contrat et des Conditions Générales de Vente est obligatoire. Ainsi le client pourra accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement sur notre site internet www.gazena.fr ainsi que sur simple demande au près de notre agence.

2.1 Conditions d'ouverture du contrat

Lors de la souscription du contrat, plusieurs pièces justificatives seront demandées au client :

- une pièce d'identité
- le bail d'habitation
- Le RIB et autorisation de prélèvement SEPA

En cas d'arriérés à une ancienne adresse, GAZENA se réserve le droit de conditionner l'ouverture à une nouvelle adresse suite à l'apurement total du solde dû.

3. L'offre GAZENA

Le tarif GAZENA ENERGY est indexé au tarif réglementé de CALEO de la zone tarifaire correspondant au code INSEE du PCE, selon publication au Journal Officiel. Il connaît donc une variation tous les 3 mois selon la périodicité réglementaire. Le prix du gaz est défini selon l'arrêté n° 0154 du 29 juin 2016 publié au JO du 3er juillet 2016.

a) Tarif GAZENA Energy Option 1

Tout client particulier, ou tout professionnel consommant **moins de 6 000 kWh/an** raccordé au réseau de GAZENA et utilisant le gaz naturel pour un usage de chauffage plus d'autres usages éventuels peut souscrire au Tarif GAZENA Energy Option 1.

b) Tarif GAZENA Energy Option 2

Tout client particulier, ou tout professionnel consommant **plus de 6 000 kWh/an** raccordé au réseau de GAZENA et utilisant le gaz naturel pour un usage de chauffage plus d'autres usages éventuels peut souscrire au Tarif GAZENA Energy Option 2.

4. CONDITIONS DE FOURNITURE

Pour chaque site, l'engagement de GAZENA de fournir du gaz conformément aux termes et conditions du contrat est conditionné par:

- L'éligibilité du site conformément à la loi ;
- Le raccordement effectif du ou des points de livraison au réseau de distribution et la conformité des installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- L'exclusivité de la fourniture de gaz du site par GAZENA;
- Le règlement des factures conformément aux présentes conditions;
- L'acceptation par le client des conditions standards de livraison jointes en annexe des présentes;
- L'utilisation directe et exclusive par le client du gaz aux points de livraison ;
- Le respect par le client de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux lois et règlements applicables en France, relatives tant à des installations intérieures de gaz et aux postes de livraison qu'à des appareils d'utilisation du gaz, y compris pour faire face à des arrêts momentanés de la fourniture et de variation des pressions ou caractéristiques du gaz.

5. PRIX DU GAZ

5.1. Barème des prix unitaires et conditions d'évolution de ces prix

L'offre de fourniture GAZENA est indexée sur le tarif réglementé de CALEO de la zone tarifaire TRV correspondante au code INSEE du PCE est publiée par GAZENA et connaît une variation selon la périodicité réglementaire, soit tous les mois. Le prix du gaz est défini selon l'arrêté du 29 juin 2016 relatifs aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel de CALEO paru au JORF n° 0154 du 3 juillet 2016. Ces évolutions sont décidées par décret ministériel, après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie et de la DGEC et publiées au Journal Officiel. Les modifications de prix s'appliqueront de plein droit aux contrats en cours d'exécution. Les nouveaux tarifs seront pris en compte pour les consommations et l'abonnement du mois au cours duquel le texte réglementaire fixant les nouveaux tarifs est publié.

6. DUREE DU CONTRAT

Le contrat GAZENA lie les parties à la date de signature du contrat et pour une durée de trois ans. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction.

La tacite reconduction est faite par périodes de 1 an renouvelables. Si le client ne souhaite pas prolonger son contrat, il doit en informer Gazena par tous les moyens écrits à sa disposition au moins 1 mois avant l'échéance du contrat. Le prix appliqué pendant la période de reconduction est celui de GAZENA ENERGY option 1 ou 2 en fonction de la CAR (Consommation Annuelle de Référence) du PCE.

Cette date est soit celle portée sur le contrat, soit la date de réception par le client du courrier électronique ou du courrier postal de confirmation en cas de souscription par téléphone ou par Internet. La facture de mise en service peut être prélevée ou réglée directement au près de GAZENA. En cas de non paiement de ladite facture, GAZENA se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat gaz et d'ainsi demander la suspension des fournitures d'énergie au gestionnaire du réseau de distribution.

Le client, ainsi que les personnes tenues solidairement au paiement, restent responsables de leurs obligations, notamment du paiement des factures et ce jusqu'au relevé final du compteur. Le relevé consécutif à une faute du client ou à l'expiration du contrat pour motifs légitimes est à sa charge. Le client ne peut céder ses droits et obligations au titre du contrat.

7. CONDITIONS DE REGLEMENT

7.1. Établissement des factures

Les factures sont émises et adressées au client selon la fréquence de la relève des compteurs réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution en respect de l'article L121-91 du code de la consommation. En l'absence d'index réel de relève fourni à GAZENA par le gestionnaire du réseau de distribution, GAZENA estime l'index du compteur du client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe.

Chaque facture comporte:

- un terme fixe mensuel,
- un terme de quantité et le produit dudit terme par les quantités vendues depuis la dernière facture,
 - le cas échéant, les prestations complémentaires réalisées par le gestionnaire du réseau de distribution pour le compte du client et facturées par GAZENA pour le compte du gestionnaire du réseau de distribution,
 - les impôts, taxes et redevances applicables en France. Par ailleurs, la facture indique: le numéro de téléphone du gestionnaire du réseau de distribution pour toute demande de dépannage et d'intervention d'urgence.

Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix ; l'Abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée. Pour les consommations, cette répartition tient compte des coefficients climatiques.

7.2. Paiement des factures

Le règlement des factures devra s'effectuer dès réception dans un délai de 15 jours :

- Prélèvement automatique
- dans notre agence : par espèces, par chèque, par carte bancaire,
- par courrier : par chèque, par mandat cash,
- par virement bancaire
- sur notre agence en ligne sur le site www.gazena.fr

Le client pourra également choisir le règlement par prélèvement automatique soit tous les mois avec la mensualisation, soit tous les six mois à réception de sa facture.

Si le client venait à rencontrer des difficultés de règlements, il pourra trouver toutes les conditions d'accès au tarif spécial de solidarité au numéro vert suivant : 0 800 333 124.

7.3. Mensualisation

La mensualisation permet de scinder le montant de la facture totale annuelle en dix prélèvements. Les deux mois restants permettent au client de régulariser sa situation dans le cas où la consommation réelle dépasse la consommation estimée à la souscription du contrat. La première année de mensualisation, suivant la date de tournée des relèves, l'échéancier du client ne comportera pas obligatoirement dix mensualités. Le cycle complet commence réellement après la 11^{ème} tournée de relève. Selon le secteur d'habitation du client, ce dernier sera prélevé le 10, le 15 ou le 30 de chaque mois. Au bout de trois rejets consécutifs, le client sera sorti de la mensualisation et devra attendre un cycle complet de facturation avant de pouvoir à nouveau se mensualiser.

7.4. Délai de règlement

Les délais de règlement sont appliqués en respect de l'art L441-3 code du commerce.

7.5. Pénalités de retard

Tout retard de règlement entrainera l'envoi d'une relance suivi, si restée vaine, d'une mise en demeure avant coupure. Sans réponse à ce courrier et passé un délai de 15 jours, GAZENA procédera à l'interruption des fournitures. Les pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture ou, à défaut, le 31^{ème} jour suivant la date de réception des marchandises ou de l'exécution de la prestation de service.

Visa client

GAZENA - 7 route de Comar 68500 Guebwiller
Tel. 03 89 62 12 19 - Fax : 03 89 62 12 19

Visa GAZENA

GAZENA est une filiale de commercialisation de CALEO
fournisseur historique de la vallée de Guebwiller depuis plus de 120 ans.

7.6. Absence de paiement

Les sommes dues pour la consommation de gaz ainsi que les redevances de location et d'entretien des compteurs sont payables à la première présentation de la facture. Le défaut de paiement dans les huit jours suivant la première présentation entraînera des frais de rappel à la charge de l'abonné. Si le rappel est inopérant, les fournitures pourront être suspendues jusqu'à paiement intégral des montants dus, majorés des frais de recouvrement. Cependant, GAZENA garantit le maintien des fournitures pendant la trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 15 mars (art 5 du Décret du 13 août 2008, art L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles). Dans le cas de non-paiement, même après suspension des fournitures, GAZENA se réserve la faculté de recouvrer les sommes par les voies de droit. En l'occurrence de demander la résiliation du contrat en instruisant une procédure au fond, ainsi que la récupération des compteurs, matériel appartenant à GAZENA. Les frais de mise hors service sont à la charge du client. Après le paiement intégral des sommes dues, GAZENA demande au gestionnaire du réseau de distribution le rétablissement de la fourniture de gaz naturel pour le point de livraison du client. Il est entendu, qu'en l'occurrence, le client ne peut revendiquer l'indemnisation d'un dommage quelconque et/ou ne prétendre à aucune réduction quelle qu'elle soit. En cas de rejet de prélèvement, les frais correspondants sont à la charge du client.

7.7. Contestation de facture

a) Principe

En cas d'erreur manifeste de relevé d'index du compteur portant sur une ou plusieurs factures, le client s'engage à effectuer le règlement du montant correspondant aux consommations réellement enregistrées.

Aucune autre réclamation n'autorise le client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Si toutefois cette autre réclamation devait aboutir à un remboursement au profit du client, il s'effectuerait dans un délai d'un mois après accord de GAZENA au client.

b) Délai de contestation

Concernant le client particulier, contestation possible dans un délai de 5 ans. Le fournisseur dispose quant à lui d'un délai de 2 ans.

8. RÉSILIATION

En cas de déménagement, le client peut résilier son contrat par courrier ou sur simple appel téléphonique. L'utilisateur ne peut renoncer à la fourniture de gaz qu'en avertissant le fournisseur.

En cas de divorce ou d'une séparation, le relevé du compteur est obligatoire afin de pouvoir résilier le contrat commun et ainsi ouvrir un nouveau contrat avec un nom unique.

En cas d'un décès, GAZENA procédera à la résiliation du contrat de l'abonné sur présentation d'un acte de décès.

Un relevé de compteur doit accompagner tout changement d'utilisateur. A défaut de cet avertissement, le contrat continue de plein droit par tacite reconduction.

8.1 Envoi de la facture de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Un remboursement d'un trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de résiliation. Il est à préciser qu'aucun frais de résiliation ne sera facturé au client.

8.2 Cas particuliers promoteurs immobiliers ou bailleurs.

Dans le cas où la demande de la pose du compteur est faite pour un ensemble de collectif le contrat est signé par le promoteur ou le bailleur. Le contrat est annulé le jour de la vente ou de la première location de l'appartement. Pour cela le promoteur ou bailleur doit informer GAZENA moyennant un préavis d'une semaine de la date de fin de contrat validé par un relevé de compteur.

8.3 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas d'impayés et/ou de compteurs non accessibles pour procéder à la suspension des fournitures, GAZENA se réserve le droit de demander la résiliation du contrat au près du tribunal compétent en instruisant une procédure au fond.

9. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 121-20 et L. 121-25 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation en utilisant le bordereau de rétractation détachable du présent contrat. Dans le cadre d'une mise en service énergie immédiate (délai de 24 à 48 heures), le client renonce à son droit de rétractation. Le client peut faire valoir ce droit à compter de l'acceptation de l'offre en cas de souscription par vente à distance ou démarchage à domicile. De plus, les articles suivants sont applicables au droit de rétractation du client non professionnel :

Article L121-23 du code de la consommation : les opérations visées à l'article L. 121-21 du même code doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

Article L121-24 du Code de la consommation : le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article L121-25 du Code de la consommation : dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

Article L121-26 du Code de la consommation : avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

10. IMPOTS ET TAXES

Les prix indiqués au contrat s'entendent impôts, taxes ou redevances non compris. Les impôts, taxes ou redevances existant à la date de la signature du contrat ou créés au cours de son application et frappant la fourniture de gaz, sont supportés par la partie à laquelle ils incombent d'après la législation ou la réglementation en vigueur.

11. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE DE GAZ

GAZENA peut demander au gestionnaire du réseau de distribution l'interruption de la fourniture de gaz après en avoir informé le client, par tout moyen, en cas de :

- danger grave et immédiat porté à la connaissance de GAZENA,
- inexécution de l'une de ses obligations par le client (notamment dans le cas visé à l'article 6-3), sans préjudice des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles,
- force majeure ou cas assimilés visés à l'article 13.

L'interruption de la fourniture n'exonère pas le client du paiement de ses factures sauf en cas de force majeure (cf. art 13 desdites conditions).

12. RACCORDEMENT, CONDITIONS DE LIVRAISON ET ACHEMINEMENT

12.1_ Les branchements

Les branchements ont pour objet d'amener le gaz depuis la canalisation de distribution jusqu'à l'immeuble à desservir.

La partie de branchement en domaine public est renouvelée et entretenue par et aux frais du concessionnaire. Celle en partie privative est renouvelée et entretenue au frais du propriétaire.

Les compteurs et les dispositifs additionnels détériorés par le fait du client ou d'une personne dont il est civilement responsable sont réparés ou remplacés par le concessionnaire aux frais du client. Pour des raisons de sécurité, les propriétaires sont tenus de mettre en œuvre un minimum de protection mécanique du coffret de branchement gaz. Les frais de maintenance ou de réparations urgentes d'une conduite montante occasionnés par la mise en sécurité de l'ouvrage décidé par le concessionnaire, seront facturés au propriétaire sur la base des frais réels, augmentés de frais généraux ou selon les coûts forfaitaires établis par le concessionnaire.

12.2. Conditions de raccordement et de livraison

L'entrée en vigueur du contrat est subordonnée à :

- l'existence d'un raccordement au réseau de gaz naturel,
- l'acceptation des conditions standards de livraison disponibles sur simple demande auprès du distributeur GRDF.

Il est expressément reconnu qu'en cas de contestation du client, auprès du gestionnaire du réseau de distribution, portant sur les caractéristiques du gaz livré et les conditions de sa livraison, cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du client à l'égard de GAZENA.

12.3. Accès au réseau public de distribution

Vous pouvez vous référer au site web de GAZENA www.gazena.fr, de GRDF www.grdf.fr pour toute information relative à l'accès ou à l'utilisation des réseaux publics de distribution. Vous y trouverez notamment la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints.

13. RESPONSABILITÉS

13.1. Lors de l'ouverture d'un contrat, il est expressément interdit au client de procéder lui-même au déplombage de son compteur gaz. Si le compteur est plombé, le client devra contacter Gazena afin que nous vous organisions un RDV avec le gestionnaire de réseau GRDF afin de mettre en route ledit compteur.

Le cas échéant, GAZENA de verra dans l'obligation de facturer au client des frais supplémentaires dont le montant est défini dans le catalogue de prestation.

13.2. La responsabilité de GAZENA 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 un arrêt momentané des livraisons. GAZENA ne prend en charge l'entretien ni la réparation des chaudières gaz. De même que lors de l'ouverture du compteur gaz, l'agent d'intervention n'est pas habilité à démarrer la chaudière des clients.

13.3. En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la législation en vigueur. Ces frais de Contrôle sont fixés par le Distributeur, auxquels s'ajoutent éventuellement les frais d'huissier. Le catalogue de prestation peut être consulté sur le site Internet www.gazena.fr ou www.GRDF.fr ou disponible en agence sur simple demande. Voir les conditions sur le site du distributeur GRDF.

13.4. En cas de non-respect par le client de ses obligations au titre du contrat de livraison ou des conditions standards de livraison entraînant la suspension de la fourniture de gaz par le gestionnaire du réseau de distribution, GAZENA est délié de ses obligations vis-à-vis du client au titre du contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

13.5. Le client, GAZENA et/ou leurs assureurs abandonnent tout recours l'un contre l'autre, au-delà des plafonds susmentionnés, au cas où l'un d'eux, sans faute de sa part, causerait à l'autre un préjudice de quelque nature que ce soit.

13.6. Chaque partie supportera les conséquences pécuniaires des dommages subis par ses préposés au cours de l'exécution du contrat. Chaque partie et ses assureurs garantissent l'autre partie contre les recours qui pourraient être exercés par les préposés, leurs ayants droit et/ou les caisses de sécurité sociale à raison de ces dommages.

13.7. Conformément aux termes du contrat de vente de gaz conclu entre GAZENA et son propre vendeur ci-après dénommé "le vendeur", en cas d'inexécution par GAZENA de ses obligations vis-à-vis de ses clients due à une exécution défectueuse du contrat de vente par "le vendeur" pendant une durée égale ou supérieure à vingt-quatre heures et hors faute lourde ou intentionnelle de ce dernier, la réparation éventuelle par "le vendeur" aux clients de leur préjudice sera limitée à un montant maximum égal à :

- par point de livraison et par évènement, à un montant égal à un mois moyen de livraison à ce point de livraison,
- par année contractuelle, à deux fois le montant précédent.

Le client autorise expressément GAZENA à communiquer "au vendeur" toutes informations, notamment contractuelles, nécessaires à l'application de cet article.

14. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

14.1. Définition

Chaque partie est momentanément déliée totalement ou partiellement de ses obligations au titre du contrat, autres que celles de payer une somme d'argent due, dans les cas suivants:

a) Cas de force majeure, entendu au sens du contrat comme tout évènement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en Œuvre des 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:

b) Accident grave d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations ou fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du gaz, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et où leurs conséquences ne pouvaient être raisonnablement compensées par la partie affectée;

c) Grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat affectant les mêmes éléments et remplissant les mêmes conditions qu'au point b) ci-dessus.

14.2. Mise en Œuvre

La partie affectée s'engage, dans les meilleurs délais après la survenance d'un évènement tel que défini ci-dessus, à avertir l'autre partie et à fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences. Cette

Visa client

GAZENA - 7 route de Comar 68500 Guebwiller
Tel. 03 89 62 12 19 - Fax : 03 89 62 12 19

Visa GAZENA

information sera envoyée par télécopie, courrier électronique ou lettre à l'autre partie et confirmée dans tous les cas par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de signification de l'événement tel que défini ci-dessus hors délai, le présent article n'est appliqué qu'à compter de la signification de cet événement à l'autre partie. Dans tous les cas, la partie affectée doit prendre toutes dispositions en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du contrat.

14.3. Effets

Si l'inexécution du contrat, en raison d'un événement visé ci-dessus, perdurait au-delà d'un délai d'un mois, les parties se rencontreraient pour étudier la suite à donner au contrat.

À défaut d'accord dans les trente jours suivant la période visée ci-dessus, l'une quelconque des parties pourrait résilier le contrat sans préavis ni indemnité et sans formalité judiciaire de quelque nature que ce soit.

15. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

**Pour tous litiges rencontrés, le client est invité à contacter le service clientèle ☎ 03.89.62.12.10
Le client a également la possibilité de saisir le Médiateur National de l'Énergie**

15.1. Les litiges nés de l'application du présent contrat seront soumis, si les parties ne parvenaient pas à les résoudre à l'amiable, par voie contentieuse à la juridiction compétente.

Le fait pour l'une des parties de ne pas éventuellement exiger la stricte application des conditions du contrat ne vaut en aucun cas renonciation à un des droits qui y sont exprimés. En cas d'absence de réponse du service clientèle dans un délai de deux mois, chaque partie a la possibilité de saisir le Médiateur National de l'Énergie.

15.2. GAZENA se réserve le droit de porter plainte contre X au près du Procureur de la République pour toute action frauduleuse constatée par nos services.

15.3. Le contrat est soumis au droit français, tant sur le fond que sur la procédure applicable.

15.4. En l'occurrence la juridiction territorialement compétente est celle de Colmar.

16. ACCÈS AUX FICHIERS

GAZENA regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers ont été déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés dans le cadre de la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ils ont notamment pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing de GAZENA.

Les destinataires de ces données sont les services habilités de GAZENA et les établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ces droits peuvent être exercés auprès de GAZENA, 7, Route de Colmar BP 117, 68 502 GUEBWILLER Cedex.

17. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toute modification des conditions générales sera portée à la connaissance du client par tout moyen en dehors des modifications apportées par voie réglementaire. Suite à cette information un délai de 3 mois est laissé au client pour résilier son contrat. En l'absence d'opposition du client aux nouvelles conditions générales dans un délai d'un mois, elles seront réputées acceptées et se substitueront de plein droit aux présentes conditions générales.

Lien utile : www.dgccrf.bercy.gouv.fr/consommation/electricite-gaz/index.html