



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ ET/OU DE GAZ NATUREL EN VIGUEUR LE 01/11/2020

Client Particuliers et Professionnels

- Puissance électrique \leq à 36 kVA
- Consommation gaz annuelle \leq à 30 MWh

1 DÉFINITION

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Catalogue des Prestations GRD : liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires. Ce document est téléchargeable sur le site www.greenalp.fr

Changement de Fournisseur : opération consistant pour un Client à changer de Fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel pour un site dont il est déjà titulaire d'un contrat permettant la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Client : personne physique ou morale à laquelle sont livrés l'électricité et/ou le gaz naturel en un ou plusieurs Point(s) de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières.

Le Client Résidentiel (Particulier) est le Client qui souscrit aux présentes pour son compte personnel.

Le Client Professionnel est celui qui souscrit aux présentes pour son activité professionnelle, y compris l'activité agricole et l'immobilier collectif.

Compteur : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage d'électricité ou du gaz naturel distribuée au Client.

Conditions Générales de Vente (CGV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

Conditions Particulières de Vente (CPV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties.

Contrat ou Contrat Unique : contrat constitué :

- des Conditions Particulières,
- des Conditions Générales de Vente,
- des annexes : les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension et les Conditions Standard de Livraison mises à disposition sur le site internet du Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) www.greenalp.fr

CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement collectée sur les activités de transport et de distribution de l'électricité et du gaz naturel. Elle correspond à un pourcentage du tarif d'utilisation du réseau public et est fixée par arrêté ministériel.

Fournisseur ou Gaz Électricité de Grenoble (GEG) : Co-contractant du Client pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : Exploitant du Réseau public de Distribution du gaz naturel dans la zone où est situé le Point de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Il s'agit de :

- Pour le réseau de gaz naturel : GreenAlp, filiale de GEG pour les communes de Grenoble et Villard Bonnot
- Pour les réseaux d'électricité : GreenAlp, filiale de GEG dans les communes de Grenoble, Villard Bonnot, Saint Marcellin, Vinay, Séchilienne, Allemont, La Ferrière, Pinsot, Saint Pierre d'Allevard, Allevard, Le Moutaret, Presle et Montsapey.

Mise en Service : opération qui consiste à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité ou du gaz naturel dans une installation.

Parties : GEG ou le Client ou les deux selon le contexte.

Période contractuelle : une période contractuelle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0h00'00" et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

Point de Livraison (PDL) : point(s) où, pour chaque Site, le GRD livre au Client de l'électricité et/ou du gaz naturel. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques.

Prix par kilowattheure (kWh) : éléments du prix appliqué aux quantités vendues.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de

Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution d'électricité et/ou du gaz naturel jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Site : Site de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client identifié par l'adresse du logement du Client Particulier ou par le numéro d'identité au répertoire national des entreprises et établissements (SIRET) du Client Professionnel.

Notions spécifiques à l'électricité :

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution GreenAlp et le Fournisseur GEG relatif à l'accès au réseau, à son utilisation, et à l'échange de données concernant le point de livraison du Client, alimenté en basse tension. Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du GRD www.greenalp.fr.

CSPE : Contribution au Service Public de l'électricité (décret n°2004-90 du 28/01/04)

Options tarifaires : simple tarif ou double tarif (Heures pleines (HP) / Heures Creuses (HC)).

Heures Creuses (HC) : en Électricité, 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

Heures Pleines (HP) : en Électricité, toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

Puissance Souscrite : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site donné.

Notions spécifiques au gaz naturel :

Conditions Standard de Livraison (CSL) : Conditions de Livraison du gaz définies par le Gestionnaire du Réseau de Distribution et acceptées par le Client relatives aux Ouvrages de Raccordement, aux Conditions de livraison du gaz naturel et à la détermination des quantités d'énergie livrées. Celles-ci sont disponibles sur le site Internet du Gestionnaire du Réseau de Distribution www.greenalp.fr ou sur simple demande auprès du Fournisseur.

Contrat d'Acheminement Distribution (CAD) : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Fournisseur relatif à la prestation d'acheminement de gaz naturel à destination du Site du Client.

Contrat de Livraison Directe (CLD) : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Client, relatif à la prestation d'acheminement de gaz naturel à destination du Site du Client. Ce contrat est conclu lorsqu'il y a des dispositions spécifiques, différentes de celles indiquées dans les CSL.

Segment GRD : Le GRD établit une classification selon le seuil de consommation :

- Segment T1 : correspond aux consommations de moins de 6 000 kWh par an.
- Segment T2 : client dont la consommation se situe entre 6000 kWh et 300 000 kWh.

TICGN : Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (en euros par kWh). Collectée par les fournisseurs de gaz auprès de leurs clients consommant du gaz naturel à usage combustible (chauffage, cuisine etc...), elle est ensuite reversée aux services douaniers. Elle sert notamment à financer les chèques énergie (ex-tarif social du gaz) et inclut la taxe carbone (aussi appelée contribution climat-énergie ou CCE)

2 OBJET DES CGV

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir au Client les quantités d'électricité et/ou de gaz naturel déterminées dans les Conditions Particulières.

3 ENTREE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DUREE CONTRAT

3.1 Conclusion du contrat

Le contrat est conclu et entre en vigueur à la date de sa signature ou de son acceptation à distance par tous moyens selon la législation applicable (voie électronique, téléphone, ...).

3.2 Date 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 GRD et les disponibilités du GRD. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie est précisé dans le catalogue de prestation du GRD.

3.3 Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'1 an à compter de sa date d'effet. Il est renouvelé tacitement par périodes d'1 an. Les CPV peuvent prévoir une durée différente. Comme précisé à l'article « 6.2 Résiliation », le Client peut résilier son(ses) Contrat(s) à tout moment sans frais.

3.4 Droit de rétractation pour le Client Résidentiel

En cas de souscription à distance, le Client Résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la date d'acceptation pour se rétracter sans motif. Si ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (Art. L221-19 du Code de la Consommation).

Le client peut informer GEG de l'exercice de son droit de rétractation par courrier ou par email.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de GEG, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

4 PRIX

Les prix de vente sont mentionnés dans les Conditions Particulières. Ils sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en Hors Taxes si le Client est un Professionnel. GEG met à disposition des Clients les grilles tarifaires sur geg.fr et les communique au client sur simple demande.

4.1 Composition du prix

Le prix correspond aux prix de la fourniture et de l'acheminement de l'électricité ou du gaz naturel. Il est déterminé :

- Communément pour l'électricité et le gaz : en fonction de l'offre choisie, de la consommation annuelle de référence du Client ;
- Pour le gaz : en fonction de la zone tarifaire dans laquelle se trouve le PDL ;
- Pour l'électricité : en fonction de la Puissance souscrite et de l'Option tarifaire retenue par le Client.

Le prix se compose d'une part fixe mensuelle (abonnement) et d'une part variable (en fonction de la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client) et des taxes (les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur s'appliquant sur la vente d'électricité et/ou de gaz naturel).

4.2 Coût des prestations GRD

Le Gestionnaire de réseau 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 du GRD. Elles sont facturées par GEG conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet www.greenalp.fr.

4.3 Impôts, taxes et charges

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment :

- Pour l'électricité : la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), les taxes locales (comprenant les taxes départementales, les taxes communales), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité).

- Pour le gaz naturel : la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel).

Les taxes locales susmentionnées sont appliquées au Client en fonction de la localisation géographique du PDL.

Toute modification légale concernant les impôts, taxes et charges s'appliquera automatiquement au Contrat.

5 FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Établissement de la facture

GEG établit une facture trimestrielle à terme échu, sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif. La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation du contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Si le Client opte pour un prélèvement automatique identique mensuel pendant dix (10) mois (mensualisation), un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client et la facture est éditée annuellement. La régularisation, si nécessaire, est prélevée ou remboursée les 11^{ème} et 12^{ème} mois. Auto-relève : le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via l'Espace Client, par téléphone, par courrier ou par email. Dans tous les cas, le client a l'obligation de laisser l'accès à un relevé mandaté par le GRD au moins une fois par an.

En cas de changement de tarif entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont réparties pro rata temporis à la date de changement de prix.

5.2 Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève semestrielle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh).

Le Client autorise GEG à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation auprès du GRD.

5.3 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement qui s'applique au présent du Contrat est indiqué dans les Conditions Particulières.

Le Client résidentiel s'engage à payer la facture dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa date de réception ; le Client professionnel dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture.

GEG propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'Agence commerciale de GEG ou sur l'espace client du site Internet www.geg.fr, en espèces ou le paiement par Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

5.4 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le Client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous dix (10) jours supplémentaires. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée quinze (15) jours plus tard au Client résidentiel / dix (10) jours plus tard au Client professionnel, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client résidentiel sous vingt (20) jours / sous dix (10) jours pour le Client professionnel, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Professionnels, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte

le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.

Cette pénalité ne peut être inférieure à 10 euros TTC pour le Client résidentiel / 40€ HT pour le Client professionnel.

GEG avisera le Client par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquelles la fourniture peut être suspendue à défaut de règlement.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG pourra interrompre la fourniture d'énergie, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 6. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du gaz naturel facturés sont à la charge du Client.

5.5 Dispositions pour les Clients Résidentiels en situation de précarité

- Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité et/ou en gaz naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'Énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site geg.fr ainsi que sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au :

0 805 204 805 Service & appel gratuits

- 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 d'énergie, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz naturel. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité et/ou de gaz naturel auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Pour le client qui bénéficie du Chèque Energie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

- A défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre / 15 mars) : la loi n°2013- 312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 protège tous les consommateurs des coupures d'énergie et résiliations de contrat. Les clients disposant des tarifs sociaux bénéficient du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale. Pour les autres clients, des limitations de puissance seront possibles.

5.6 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG. Le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat. Le Client s'engage à transmettre à GEG tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

La contestation de la facture est possible dans un délai de cinq (5) ans pour les clients Résidentiels et deux (2) ans pour les clients Professionnels.

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, le Fournisseur a la possibilité de reporter celui-ci pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines. Si le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros, il sera

automatiquement remboursé au Client sous un délai de deux (2) semaines. A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients professionnels au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à 10 euros TTC pour le Client résidentiel / 40€ HT pour le Client professionnel.

5.7 Tarif de duplicata de document

Le duplicata de document (facture, contrat) de moins de 6 mois sera facturé au Client 12,50€ HT soit 15 € TTC par duplicata.

6 SUSPENSION – RESILIATION (CESSATION) DU CONTRAT

6.1 Suspension

Le(s) Contrat(s) et la fourniture d'électricité et/ou du gaz naturel sont suspendus :

- à l'initiative de GEG :
 - en cas de manquement grave aux obligations du Client,
 - en cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis, après mise en demeure restée infructueuse à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, GEG appliquera d'une part les décrets 2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité et/ou de gaz naturel, et d'autre part les articles L115-3 et R261-1 du code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- à l'initiative d'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les Pouvoirs Publics.
- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité et/ou de gaz naturel, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- à l'initiative du Client en cas de manquement par GEG de ses obligations contractuelles.

La suspension du Contrat entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client. Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du Client (sauf en cas de manquement par GEG à ses obligations contractuelles).

6.2 Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment et sans aucune pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

- Par le Client :
 - en cas de changement de fournisseur, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que GEG.
 - dans les autres cas, la cessation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification de la cessation à GEG.

Le titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

Si le client ne résilie pas son contrat à sa sortie du logement, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise en son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

- Par GEG
 - en cas de manquement grave aux obligations prévues au présent contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par GEG
 - 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,

- en cas d'interruption de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le GRD (injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du contrat. Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relève. Le Client ayant un compteur intérieur peut transmettre son auto-relève en cas d'index estimé. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation. Si le Client continue de consommer d'électricité et/ou du gaz naturel à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat d'électricité et/ou de gaz naturel avec GEG ou tout autre Fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel interrompue par le GRD.

7 CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GEG regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du PDL, le tarif choisi, ainsi que la raison sociale et le numéro SIRET (pour les Clients Professionnels). D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...

Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GEG en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires au GRD et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par GEG.

GEG conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par GEG. La prospection par voie électronique par GEG est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- ainsi que d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GEG de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, GEG prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Nous vous informons toutefois de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Le client peut exercer les droits susvisés auprès du service client de GEG qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse dpo@geg.fr ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par GEG.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GEG pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

8 FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

La responsabilité de chaque partie ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle des parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,
- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations. La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie. Durant cette période de prolongation le client conserve son droit de résiliation au sens de l'article L121-89 du Code de la consommation.

9 MODIFICATION DU CONTRAT

GEG informe le Client de toute évolution du Contrat à son initiative soit par l'intermédiaire d'une information jointe à la facture, soit par courrier simple, soit par courriel.

Le Client peut refuser l'application de ces modifications en avisant GEG par courrier de sa volonté de résilier le présent Contrat, selon les modalités indiquées en article 6 des présentes Conditions Générales de vente et sans pénalité. À défaut de réception par GEG du courrier dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction, ni réserve. Elles se substitueront aux présentes Conditions générales.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires. Toute modification législative et réglementaire s'applique de plein droit au présent Contrat.

Suppression d'un tarif :

GEG informera le Client en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification que l'ancien tarif. GEG applique d'office la nouvelle tarification la mieux adaptée. Le Client a la possibilité de résilier son Contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif ne le satisfait pas.

10 RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat, dans les limites définies ci-après.

À l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le Client du fait de l'inexécution par GEG de ses engagements contractuels pourront être indemnisés, et dans tous les cas dans la limite maximale de cinquante mille euros (50000€).

GEG ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de mesure et de son installation privative intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

GEG n'est pas responsable de l'acheminement du gaz naturel. Le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité contractuelle du GRD résultant des dommages directs et certains consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD.

Le Client est directement responsable vis à vis du GRD en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau de distribution.

11 CESSION DU CONTRAT, CESSION D'UN SITE

GEG a la faculté de céder le Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple. Le Client a alors la faculté de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception de l'information. Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de GEG.

12 DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Energie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 16 des présentes Conditions Générales de Vente. GEG dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.
- Si 2 mois après la réception par GEG de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, il peut dans un délai de 12 mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site www.energiemediateur.fr ou par courrier à :
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 Paris Cedex 09
- Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

13 INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs à sa signature en relation avec la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel pour le ou les Sites concernés.

14 COMMUNICATION

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, ...).

15 TOLERANCE

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

16 SERVICE CLIENT

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à :

Gaz Electricité de Grenoble - Accueil Clientèle
8, Place Robert Schuman - CS 20183
38042 GRENOBLE CEDEX 09
www.geg.fr

Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 20 00

Accueil téléphonique Clients Professionnels : 04 76 84 38 00