

Clients Résidentiels
ou Professionnels

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ÉLECTRICITÉ

GAZ NATUREL

Fourniture et Acheminement
d'Énergie Électrique et gaz Naturel
au Tarif Réglementé
applicables au 1^{er} janvier 2019



VIVONS
L'ÉNERGIE
AUTREMENT

CONTRAT DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT D'ÉLECTRICITÉ

CLIENTS RESIDENTIELS OU PROFESSIONNELS D'UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 kVA
entre le client et GEG

1. DÉFINITIONS

Appareil de mesure : équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance de l'électricité fournie au(x) Point(s) de Livraison.

Catalogue des Prestations : 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 et de ses modalités de réalisation. Le catalogue est disponible sur le site www.greenalp.fr ou auprès du Conseiller Clientèle.

Client : toute personne physique ou morale raccordée en Basse Tension au Réseau Public Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Points 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, au sens du tarif réglementé, 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 de l'électricité distribuée au Client.

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

Contrat ou Contrat Unique : présent Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales de Ventes et des annexes :

- les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD dont une synthèse est mise à disposition sur le site internet du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) www.greenalp.fr

- les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client mises à disposition sur le site internet GRD www.greenalp.fr

Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

Dispositif de Mesurage : ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au(x) Point(s) de Livraison.

Fournisseur : Co-contractant du Client pour la fourniture de l'électricité.

Gaz Electricité de Grenoble ou GEG : Fournisseur d'énergie.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :

Exploitant du Réseau public de Distribution de l'électricité dans la zone où est situé l'Espace de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Il s'agit de GreenAlp sur Grenoble et Montsapey.

Mise en Service : opération consistant à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité dans une installation.

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

Options tarifaires : Heures pleines (HP) Heures Creuses (HC), 8 heures creuses / jour entre 22h et 7h.

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

Point de Livraison / Espace de livraison : point(s) où, pour chaque Site, GEG livre au Client de l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture d'électricité.

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

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 de l'électricité jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Résiliation ou Cessation de contrat : opération consistant à résilier par l'une ou l'autre partie le contrat d'énergie.

Site : Site de consommation d'électricité du Client.

Souscription : opération consistant à choisir, auprès du fournisseur, l'offre et les conditions tarifaires associées pour la mise en service du contrat d'énergie selon le profil de consommation du client.

Version tarifaire : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client – Courtes Utilisations (CU), Moyennes Utilisations (MU), Longues Utilisations (LU).

2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir et à acheminer au Client l'énergie électrique au tarif réglementé dans les limites de la puissance déterminée dans les Conditions Particulières. Il

s'agit d'un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité. En contrepartie, le Client s'engage à payer l'électricité selon les prix du tarif réglementé et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

3. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

3.1 Engagement de GEG

GEG s'engage à fournir et à acheminer au client l'électricité nécessaire à l'alimentation de son site dans la limite du tarif fixé dans les conditions particulières et dans la limite des contraintes techniques de branchement.

Continuité et qualité de la fourniture d'électricité : conformément à la réglementation en vigueur, dont le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité (« le décret qualité »), aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité, GEG s'engage à assurer une fourniture d'électricité de qualité et à mettre en oeuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure cités dans l'article 10 des présentes CGV, ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité » ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et existantes au moment de l'incident et dans les cas suivants :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par avis collectif affiché dans chaque immeuble d'habitat collectif ou par information individualisée dans l'habitat individuel. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble de l'ordre public,
- danger grave et imminent porté à la connaissance de GEG et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes,
- lorsque les engagements du Client listés à l'article 3.2 des présentes CGV ne sont pas respectés,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part de GEG,
- dans les cas cités à l'article 8.1 des présentes CGV.

Conformément à la réglementation en vigueur lorsque le Client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à six heures consécutives imputable à une défaillance du Réseau public de Distribution (RPD), un abattement lui sera versé.

Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture à raison de :

- 2% de la part fixe annuelle de la facturation de l'acheminement de l'électricité sur le RPD liée à la Puissance Souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze,
- 4% pour une coupure de plus de douze et de moins de dix huit heures,
- et ainsi de suite par période de six heures.

3.2 Engagement du Client

L'engagement de GEG pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité, conformément aux dispositions du Contrat, est conditionné pour chaque Site par :

- le raccordement du ou des Points de Livraison du Client au Réseau de Distribution,
- le respect des normes et de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés, notamment celles définies par l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques de sécurité,
- le respect, durant la durée du Contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,
- la résiliation effective de tout éventuel contrat avec un autre fournisseur d'électricité pour le ou les Sites concernés,
- les limites de capacité du branchement telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison,
- l'utilisation par le Client pour son compte direct et exclusif de l'électricité au(x) Point(s) de Livraison,
- l'accord explicite du Client de permettre à GEG, chaque fois que cela sera nécessaire pour la parfaite exécution du présent contrat, de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Espace de Livraison (volume, comptage...),
- le paiement des factures d'électricité dans les conditions définies dans le présent Contrat,
- l'usage non frauduleux ou illicite de l'énergie électrique,
- le cas échéant, le maintien pendant la durée du présent contrat du libre accès aux installations de GEG ou des installations placées sous sa responsabilité.

4. SOUSCRIPTION AU CONTRAT

4.1 Choix de la puissance souscrite :

Le Client a le choix entre une puissance allant de 3 à 15 kVA (36 kVA pour les contrats en cours) en offre de base, et de 6 à 36 kVA avec l'option Heures Creuses. La puissance souscrite est déterminée en fonction des besoins annuels du Client.

Le fournisseur renseigne le client lors de sa souscription sur la meilleure tarification à choisir en fonction de son profil. Les conseils sont donnés sur la base des informations transmises par le Client. Au cours du contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment pour s'assurer que son Contrat est toujours adapté à son profil de consommation. GEG 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 éventuellement changer de tarif au cours du contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le catalogue de prestations du GRD. **Le Client peut souscrire au contrat par téléphone ou sur le site Internet.** Le paiement de la première facture de souscription vaut acceptation des CGV.

4.2 Vente à distance et démarchage à domicile

Article L111-1 du code de la consommation : Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent

également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Article L111-2 du Code de la consommation : outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

4.3 Droit de rétractation pour les Clients Résidentiels

En cas de souscription à distance (notamment par téléphone), le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter. 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. L121-19 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. En 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.

Si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, il est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation (Art. L121-25 Code de la Consommation).

Article L221-21 du code de la consommation : le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut

également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-25 du Code de la consommation : Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

5. PRIX

Les barèmes de l'électricité, au titre du Contrat, sont facturés selon les prix réglementés fixés par l'Etat et publiés au Journal Officiel de la République Française (JORF) après avis de la Commission de Régulation de l'Energie. GEG met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site Internet, dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande.

5.1 Composition des prix de vente

Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Ils sont déterminés en fonction de la puissance effectivement souscrite au titre de l'accès au RPD et de l'option tarifaire choisie. Ils sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ces prix sont majorés des contributions et taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant des taxes locales sur l'électricité, de la CTA, de la CSPE et des impôts actuels ou futurs

s'appliquant sur la vente d'électricité. Ces taxes sont soumises à la TVA.

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, et ce au moins une fois dans l'année afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période.

5.3 Evolution des tarifs

Les tarifs réglementés d'électricité évoluent par arrêté. Le fournisseur s'engage à répondre à toute question du Client au sujet des évolutions tarifaires.

5.4 Prix des prestations GRD

Les prix des prestations du GRD sont définis dans le catalogue des prestations du GRD disponible sur le site Internet du GRD ou sur simple demande.

5.5 Fraude

Le Client et GEG s'engagent, pour eux-mêmes et pour leur personnel, leurs préposés, et leurs sous-traitants respectifs, à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement du dispositif de comptage.

Le Client s'engage, pour lui-même et pour ses personnels, ses préposés et ses sous-traitants, à ne pas briser les scellés apposés par le GRD.

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, sauf si le Client démontre que la fraude ne lui est pas imputable et qu'elle n'est pas imputable à son personnel, ni à ses préposés, ni à ses sous-traitants éventuels. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des prestations du GRD.

En cas de fraude des appareils de mesure et de contrôle, GEG procédera en outre à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur.

5.6 Dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle

En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des appareils de comptages, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, GEG procédera à l'évaluation de la consommation du client, par

comparaison avec des périodes similaires de consommation, éventuellement corrigée pour tenir compte d'informations complémentaires, notamment la connaissance d'une évolution de Puissance Souscrite, et les données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommations comparables.

GEG prévient aussitôt que possible le client et il lui communique la quantité corrigée accompagnée de tous les éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de GEG.

Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

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

5.7 Dispositions pour les Clients Particuliers 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 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 :



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

5.8 Suppression d'un tarif

Le fournisseur informera le client en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification à l'ancien tarif. Le fournisseur 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 proposé ne le satisfait pas.

5.9 Services inclus dans le contrat

Le service auto-relève, la mensualisation, le prélèvement automatique et l'espace client de l'agence en ligne sont inclus dans le contrat du client. Ces services sont gratuits. La facture électronique est également proposée gratuitement aux clients résidentiels. Le gestionnaire de réseau assure également un dépannage 24h/24 gratuit en cas de panne en amont du compteur.

D'autres services sont proposés en sus. La description de ces services est disponible sur le site Internet de GEG : www.geg.fr

6. FACTURATION ET RÈGLEMENT

6.1 Facturation

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 11e et 12e mois.

Auto-relève : le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via « Mon Agence en Ligne », par téléphone ou par courrier. Dans tous les cas, le client a l'obligation de laisser l'accès à un releveur mandaté par GEG, 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 prorata temporis à la date de changement de prix.

6.2 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date de réception.

GEG propose le paiement par prélèvement

automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'Agence commerciale de GEG ou sur l'Agence en Ligne du site Internet www.geg.fr, en espèces (règlement à effectuer dans un bureau de Poste par mandat – formulaire SF34) 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.

6.3 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 au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client sous vingt (20) jours, 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€ TTC pour un Client Résidentiel et à 40€ HT pour un Client Professionnel.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG pourra interrompre la fourniture d'électricité, 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 8. 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 courant facturés sont à la charge du Client.

Dispositions pour les clients résidentiels en situation de précarité

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.

6.4 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 par le Client, deux (2) ans par GEG pour les clients Résidentiels et cinq (5) 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 dix (10) euros TTC pour un Client Résidentiel.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DURÉE

À l'exception des alimentations provisoires, le présent Contrat est conclu pour une durée de un an à compter de sa prise d'effet, renouvelable par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le contrat entre en vigueur à compter de son acceptation sous réserve de la réalisation des conditions fixées à l'article 3 des Conditions Générales.

Le Contrat prend effet à la date de première fourniture d'électricité du Site du Client par GEG. Cette date est mentionnée sur la première facture adressée au Client. Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai standard de mise en service sur une installation existante est de 5 jours ouvrés à compter de la date de demande du client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du client.

8. SUSPENSION – RÉSILIATION ou CESSATION DU CONTRAT

8.1 Suspension

La fourniture de l'électricité ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus :

- à l'initiative de GEG :
 - en cas de manquement grave aux obligations du Client telles qu'explicitées à l'article 3.2. du présent contrat,
 - 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 le Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, 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. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- à l'initiative de l'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 de charges de distribution publique d'électricité, 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 à ses obligations contractuelles.

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution 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).

8.2 Résiliation / Cessation du contrat

Conformément aux dispositions des articles L.121-87, 14° et L.121-89 du Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- en cas de changement de fournisseur, après information préalable par courrier auprès de GEG par le Client, 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. Le délai pour ce changement ne peut excéder 21 jours.
- 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 écrite de la cessation à GEG.

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 entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

Dans les cas prévus ci-dessus, GEG pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts que GEG a effectivement supportés au titre de la cessation. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le catalogue du GRD. 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 dans ce dernier cas. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat sans préavis. 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

de l'électricité à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité 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 interrompue par le GRD.

9. CONFIDENTIALITÉ 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 client, tarif choisi. 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 GreenAlp 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
- ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- 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.

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 info@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.

10. FORCE MAJEURE

La responsabilité de chaque partie ne pourra pas être mise en oeuvre 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.

11. RÉVISION DU CONTRAT

GEG informera le Client de toute évolution des conditions générales de vente à l'initiative de GEG moyennant un préavis de trois mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant GEG par courrier de sa volonté de cessation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées dans l'article 8.2 des présentes CGV. A défaut de réception par GEG du courrier dans un délai de trois 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.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

12. RESPONSABILITÉ

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. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs et certains subis par le Client du fait de l'inexécution par GEG de ses engagements contractuels pourront être indemnisés.

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 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.

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent Contrat.

13. CESSIION DU CONTRAT

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.

14. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les Clients Résidentiels et le code du commerce pour les Clients Professionnels. En cas de litige, le Client contactera le service Client de GEG aux coordonnées mentionnées à l'article 18 des présentes Conditions Générales.

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 à l'adresse indiquée de l'article 18. GEG dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.
- Si après la réception par GEG de la réclamation, le Client 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.energie-mediateur.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.

15. INTÉGRALITÉ

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs en relation avec la fourniture de l'électricité pour le ou le(s) Site(s) concerné(s).

16. 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, etc.).

Le client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie : www.energies-info.fr

17. TOLÉRANCE

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.

18. CORRESPONDANCE

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 - BP 183
38042 GRENOBLE CEDEX 09
www.geg.fr

Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 20 00

CONTRAT DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT DE GAZ

CLIENTS RESIDENTIELS OU PROFESSIONNELS pour une consommation < 30 000 kWh
entre le client et GEG

1. DÉFINITIONS

Cahier des charges de concession : modalités d'exécution des prestations de service public par GEG, dans le cadre de la fourniture et l'acheminement de gaz et d'électricité sur Grenoble. Le cahier des charges est disponible auprès de l'autorité concédante : Grenoble-Alpes Métropole.

Catalogue des Prestations : liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires et de ses modalités d'exécution. Le catalogue est disponible sur le site www.greenalp.fr

Client : toute personne physique ou morale à laquelle est livré le gaz naturel en un ou plusieurs Points 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 du gaz livré au Client, complétée le cas échéant, de la fonction de détente et de régulation de pression.

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

Contrat ou Contrat Unique : Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales de Vente et des annexes :

- les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD dont une synthèse est mise à disposition sur le site internet du GRD greenalp.fr
- les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client mises à disposition sur le site internet du GRD greenalp.fr

Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel.

Dispositif de Mesurage : ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au(x) Point(s) de Livraison.

Fournisseur : Co-contractant du Client pour la fourniture du gaz naturel.

Gaz Electricité de Grenoble ou GEG : Fournisseur et distributeur d'énergie.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :

Exploitant du Réseau public de Distribution du gaz naturel dans la zone où est situé l'Espace de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Il s'agit de GreenAlp sur Grenoble.

Mise en Service / Souscription : opération consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz naturel dans une installation.

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

Point de Livraison / Espace de Livraison : point(s) où, pour chaque Site, GEG livre au Client du gaz naturel. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture gaz.

Pouvoir Calorique Supérieur (PCS) : quantité de chaleur exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1m³ de gaz sec dans l'air, à une pression constante égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro (0) degré Celsius.

Quantité livrée : quantité d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du Compteur.

Réseau de Distribution (RD) : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du GRD, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution du gaz naturel jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Résiliation ou Cessation de contrat : opération consistant à résilier par l'une ou l'autre partie le contrat d'énergie.

Site : Site de consommation de gaz naturel du Client. Souscription : opération consistant à choisir, auprès du fournisseur, l'offre et les conditions tarifaires associées pour la mise en service du contrat d'énergie selon le profil de consommation du Client.

Version tarifaire : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client.

2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir et à acheminer au Client une quantité de gaz naturel déterminée dans les Conditions Particulières. Il s'agit d'un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel. En contrepartie, le Client s'engage à payer le gaz selon les prix du tarif réglementé et les modalités de facturation et de

règlement fixés dans le présent Contrat.

Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une consommation < 30 000 kWh peut, à tout moment, bénéficier à nouveau des Tarifs réglementés.

3. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

3.1 Engagement de GEG :

GEG s'engage à fournir et à acheminer au client le gaz naturel nécessaire à l'alimentation de son site dans la limite du tarif fixé dans les conditions particulières et dans la limite des contraintes techniques de branchement.

Disponibilité de la fourniture de gaz naturel :

GEG s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour assurer une fourniture de qualité de gaz naturel, sauf dans les cas de force majeure ou des circonstances exceptionnelles liées aux limites techniques concernant le réseau et existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients par une information individualisée.
- Lorsque la fourniture de gaz naturel est affectée d'interruptions dues aux faits de tiers pour des raisons accidentelles sans faute de la part de GEG.
- Cas d'interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de GEG :
 - injonction émanant de l'autorité compétente en cas de trouble à l'ordre public,
 - danger grave et imminent porté à la connaissance de GEG et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes,
 - lorsque les engagements du client listés à l'article 3.2 des présentes CGV ne sont pas respectés,
 - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par GEG,
 - troubles causés par le client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
 - dans les cas cités à l'article 8.1 des présentes CGV.

3.2 Engagement du Client

L'engagement de GEG pour la fourniture et l'acheminement de gaz naturel, conformément aux dispositions du Contrat, est conditionné pour chaque Site par :

- le raccordement du ou des Points de Livraison du Client au Réseau de Distribution,

- le respect des normes et de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés, notamment celles définies par l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques de sécurité,
- le respect, durant la durée du Contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,
- la cessation effective du précédent contrat de fourniture de gaz pour le ou les Sites concernés,
- l'utilisation par le Client pour son compte direct et exclusif du gaz naturel au(x) Point(s) de Livraison,
- l'accord explicite du Client de permettre à GEG, chaque fois que cela sera nécessaire pour la parfaite exécution du présent contrat, de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Espace de Livraison (volume, comptage...),
- le paiement des factures de gaz naturel dans les conditions définies dans le présent Contrat (usage non frauduleux ou illicite du gaz naturel),
- le cas échéant, le maintien pendant la durée du présent contrat du libre accès aux installations de GEG ou des installations placées sous sa responsabilité.

3.3 Raccordement, livraison, mesure du gaz

GEG établit aux frais du Client le branchement reliant son réseau à la vanne d'entrée extérieure au poste de livraison. Le poste de livraison, propriété du Client, est déterminé par GEG, fourni et installé aux frais du Client. L'entretien, le réglage, l'exploitation et le remplacement du matériel sont à la charge de GEG. Les installations intérieures du Client commencent immédiatement à l'aval de la bride de la vanne de branchement placée en limite de propriété sous voie publique. Celles-ci sont à la charge et sous la responsabilité du Client.

4. SOUSCRIPTION AU CONTRAT

4.1 Choix de l'offre

Le Client peut souscrire au contrat par téléphone ou sur le site Internet. Le paiement de la première facture de souscription vaut acceptation des CGV.

Le client peut choisir l'offre la mieux adaptée à ses besoins parmi celles-ci :

Offres Gaz Base, B0, B1

Base : Consommation annuelle indicative inférieure à 1 000 kWh. Exemple d'usage : cuisine.

B0 : Consommation annuelle indicative de 1 000 à 6 000 kWh. Exemples d'usages : cuisine et eau chaude.

B1 : Consommation annuelle indicative de 6 000 à 30 000 kWh. Exemples d'usages : chauffage et eau chaude et/ou cuisine individuelle.

Le fournisseur renseigne le client lors de sa souscription sur la meilleure tarification à choisir en fonction de son profil.

Le Fournisseur se base sur les informations données par le client pour le conseiller. Au cours du contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment pour s'assurer que son Contrat est toujours adapté à son profil de consommation. GEG 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 éventuellement changer de tarif au cours du contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le catalogue de prestations du GRD.

4.2 Vente à distance et démarchage à domicile

Article L111-1 du code de la consommation : Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ; 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ; 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ; 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte; 5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ; 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. Article L111-2 du Code de la consommation : Outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services

et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

4.3 Droit de rétractation pour les Clients Résidentiels

En cas de souscription à distance (notamment par téléphone), le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter. 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. L121-19 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. En 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.

Si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, il est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation (Art. L121-25 Code de la Consommation).

Article L221-21 du code de la consommation : le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-25 du Code de la consommation : Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-

18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

5. PRIX

L'énergie gaz consommée par le Client, au titre du Contrat, est facturée selon les prix réglementés fixés par le fournisseur et contrôlés par la Commission de Régulation de l'Énergie. GEG met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site Internet, dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande.

5.1 Composition des prix de vente

Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement du gaz naturel. Ils sont déterminés en fonction de l'offre choisie par le Client comme indiqué dans les conditions particulières. Ils sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ces prix sont majorés des contributions et taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont ainsi majorés de plein droit de la CTA, de la CTSSG, de la TICGN pour tous les clients à partir du 01/04/2014, et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente de gaz naturel. La TVA s'applique à l'ensemble de la facture.

5.2 Détermination des consommations

Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés 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. Le Client autorise GEG à récupérer auprès du GRD l'ensemble des données de comptage

nécessaires à la facturation. Le Client autorise GEG à accéder directement aux informations fournies par le compteur et à obtenir l'historique de consommation auprès du GRD. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh) calculées à partir du pouvoir Calorifique Supérieur fourni mensuellement par le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

5.3 Evolution des tarifs

Les tarifs réglementés de gaz naturel évoluent selon la réglementation. Le fournisseur s'engage à répondre à toute question du Client au sujet des évolutions tarifaires.

5.4 Coûts des prestations GRD

Le prix des prestations GRD est défini dans le catalogue des prestations GRD disponible sur le site Internet du GRD ou sur simple demande.

5.5 Dispositions pour les Clients Particuliers 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 az 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 :



• Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz naturel auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

5.6 Suppression d'un tarif

Le fournisseur informera le client en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification à l'ancien tarif. Le fournisseur 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 proposé ne le satisfait pas.

5.7 Fraude

Le Client et GEG s'engagent, pour eux-mêmes et pour

leur personnel, leurs préposés, et leurs sous-traitants respectifs, à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement du dispositif de comptage.

Le Client s'engage, pour lui-même et pour ses personnels, ses préposés et ses sous-traitants, à ne pas briser les scellés apposés par le GRD.

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, sauf si le Client démontre que la fraude ne lui est pas imputable et qu'elle n'est pas imputable à son personnel, ni à ses préposés, ni à ses sous-traitants éventuels. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des prestations du GRD.

En cas de fraude des appareils de mesure et de contrôle, GEG procédera en outre à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur

5.8 Dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle

En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des appareils de comptages, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, GEG procédera à l'évaluation de la consommation du client, par comparaison avec des périodes similaires de consommation, éventuellement corrigée pour tenir compte d'informations complémentaires, et les données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommations comparables.

GEG prévient aussitôt que possible le client et il lui communique la quantité corrigée accompagnée de tous les éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de GEG.

Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

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

5.9 Services inclus dans le contrat

Le service auto-relevé, les primes et prêts d'aide à la rénovation, la mensualisation, le prélèvement automatique et l'espace client de l'agence en ligne sont inclus dans le contrat du client. Ces services

sont gratuits. La facture électronique est également proposée gratuitement aux clients résidentiels. Le gestionnaire de réseau assure également un dépannage 24h/24 gratuit en cas de panne en amont du compteur.

D'autres services sont proposés en sus. La description de ces services est disponible sur le site Internet de GEG : www.geg.fr

6. FACTURATION ET RÉGLEMENT

6.1 Facturation

GEG établit une facture trimestrielle ou mensuelle en fonction de l'offre souscrite. Les consommations de gaz naturel sont calculées sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées ainsi que sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la cessation 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 11e et 12e mois.

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 prorata temporis à la date de changement de prix.

Auto-relevé pour la facturation trimestrielle : le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via « Mon Agence en Ligne », par téléphone ou par courrier. Dans tous les cas, le client a obligation de laisser l'accès à un releveur mandaté par GEG, au moins une fois par an.

6.2 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières figurant sur la facture contrat. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date de réception. GEG propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'agence commerciale de GEG ou sur l'Agence en Ligne du site Internet www.geg.fr, espèces (règlement à effectuer dans un bureau de Poste par mandat - formulaire SF34) 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.

6.3 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 au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client sous vingt (20) jours, 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 un Client Résidentiel et 40 euros HT pour un Client Professionnel.

GEG avisera le Client par courrier du délai et des conditions, définies 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 de gaz naturel, 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 8. 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.

Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité

Pour le client qui bénéficie du Chèque énergie 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 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 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.

6.4 Contestation de la facture

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 par le Client, deux (2) ans par GEG pour les clients Résidentiels et cinq (5) 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 un Client Résidentiel.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DURÉE

Le présent Contrat est conclu pour une durée de un an à compter de sa prise d'effet, renouvelable par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le contrat entre en vigueur à compter de son acceptation, sauf si la souscription est demandée par téléphone, et sous réserve de la réalisation des conditions fixées à l'article 3 des Conditions Générales.

Le Contrat prend effet à la date de première fourniture de gaz naturel au Site du Client par GEG. Cette date est mentionnée sur la première facture adressée au Client. Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai standard de mise en service sur une installation existante est de 5 jours ouvrés maximum à compter de la date de demande du client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du client.

8. SUSPENSION – RÉSILIATION ou CESSATION DU CONTRAT

8.1 Suspension

La fourniture de gaz naturel ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus :

- à l'initiative de GEG :
 - en cas de manquement grave aux obligations du Client telles qu'explicitées à l'article 3.2. du présent contrat,
 - 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 de gaz, 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 de gaz naturel. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- à l'initiative de l'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 de charges de distribution publique de gaz, 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 à ses obligations contractuelles.

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution 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).

8.2 Résiliation / Cessation du contrat

Conformément aux dispositions des articles L.121-87, 14° et L.121-89 du Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- 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. Le délai pour ce changement ne peut excéder vingt et un (21) jours,
- 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.

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.

Dans les cas prévus ci-dessus, GEG pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts que GEG a effectivement supportés au titre de la cessation. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le catalogue GRD. Les frais de retrait et/ou de sécurisation de l'installation de raccordement sont également facturés au client, tel que stipulé dans l'article 27 du cahier des charges de concession gaz. 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.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat sans préavis.

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 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 de fourniture 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 de gaz naturel interrompue par le GRD.

9. CONFIDENTIALITÉ 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 client, tarif choisi. 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 GreenAlp 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
- ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- 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.

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 info@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.

10. FORCE MAJEURE

La responsabilité de chaque partie ne pourra pas être mise en oeuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle d'une partie, 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 par lettre recommandée avec avis de réception 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 a la faculté de résilier le Contrat par lettre recom-mandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

Durant la période de prolongation le client conserve son droit à résiliation au sens de l'article L121-89 du Code de la consommation.

11. RÉVISION DU CONTRAT

GEG informera le Client de toute évolution des conditions générales de vente à l'initiative de GEG moyennant un préavis de trois mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant GEG par courrier de sa volonté de cessation du

Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées dans l'article 8.2 des présentes CGV. A défaut de réception par GEG du courrier dans un délai de trois 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.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

12. RESPONSABILITÉ

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. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs et certains subis par le Client du fait de l'inexécution par GEG de ses engagements contractuels pourront être indemnisés.

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 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.

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent Contrat.

13. CESSIION DU CONTRAT

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.

14. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les Client Résidentiels et le code du commerce pour les Clients Professionnels. En cas de litige, le Client contactera le service Client de GEG à l'adresse indiquée à l'article 18 des présentes Conditions Générales.

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 à l'adresse indiquée de l'article 18. GEG dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.
- Si après la réception par GEG de la réclamation, le Client 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.energie-mediateur.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.

15. INTÉGRALITÉ

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs en relation avec la fourniture du gaz pour le ou le(s) Site(s) concerné(s).

16. 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, etc.).

Le client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie :

www.energies-info.fr

17. TOLÉRANCE

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.

18. CORRESPONDANCE

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 - BP 183
38042 GRENOBLE CEDEX 09
www.geg.fr

Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 20 00

Accueil téléphonique Clients Professionnels : 04 76 84 38 84

CONTACTEZ-NOUS

VOS DÉMARCHES EN LIGNE

24h /24 et 7j /7 sur WWW.GEG.FR

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Clients Particuliers : 04 76 84 20 00

Clients Professionnels : 04 76 84 38 84

GAZ ÉLECTRICITÉ DE GRENOBLE

8 place Robert Schuman
BP 183, 38042 GRENOBLE Cedex 9

Gaz Electricité de Grenoble est une société anonyme d'économie mixte locale.
RCS Grenoble 331995944



VIVONS
L'ÉNERGIE
AUTREMENT