

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
OFFRE DE MARCHÉ – GAZ NATUREL

Version en vigueur au 16 octobre 2023

1. DÉFINITIONS

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. Ce document est téléchargeable sur le site www.greenalp.fr.

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

Client : personne physique à laquelle est livré le gaz naturel en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières.

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 de Livraison : obligations du Gestionnaire du Réseau de Distribution relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel (pression de livraison, contenu énergétique, température) au Point de Livraison.

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

Contrat : 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).

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.

Consommation annuelle de référence (CAR) : Consommation annuelle prévisionnelle du Client pour un Site donné. Elle est transmise par le Client en début de contrat et évolue en fonction des usages et/ou des consommations du Client. Elle est révisée annuellement et est indiquée sur la facture du Client.

Contrat ou Contrat Unique : présent Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales et de ses annexes comprenant les Conditions Standard de Livraison mises à disposition sur le site internet du Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) www.greenalp.fr. Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel.

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.

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

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

Fournisseur : cocontractant du Client pour la fourniture de gaz naturel.

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

Gaz PEG TRF : zone de marché unique du gaz appelée TRF (Trading Region France) avec un seul point d'échange de gaz : le PEG.

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 et Villard-Bonnot.

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

Partie(s) : GEG ou le Client ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison : point où, pour chaque Site, le Gestionnaire du Réseau de Distribution 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 ou PCS : quantité de chaleur exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1 m³ de gaz sec dans l'air, à une pression constante étant égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro (0) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

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.

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.

Site : Site de consommation de gaz naturel à usage domestique du Client identifié par son numéro d'identité au répertoire national des entreprises et établissements (SIRET)

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 DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir au Client une quantité de gaz naturel déterminée dans les Conditions Particulières.

En contrepartie, le Client s'engage à payer le gaz selon les prix et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

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 l'acceptation par voie électronique. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son contrat au téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au 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](#). En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture de gaz naturel est précisé dans le catalogue de prestation du GRD. À la demande du Client, ce délai peut être plus court moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 5.5. En cas de changement de fournisseur, la demande doit être formulée quatre jours avant la date d'effet souhaitée. Le délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande client. La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement et à la remise du certificat de conformité au Gestionnaire du Réseau de Distribution. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

3.3 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est sans engagement, le Client pouvant changer d'offre et/ou de Fournisseur sans pénalité. 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 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.

3.4 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la date d'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 (Article L.221-19 du code de la consommation).

Le Client qui souhaite se rétracter informe GEG de l'exercice de son droit de rétractation par l'envoi du formulaire de rétractation en annexe des Conditions générales ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, 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.

4. PRIX

Les prix de vente sont mentionnés dans les Conditions Particulières. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises. GEG met à disposition des Clients les grilles tarifaires sur son site internet geg.fr les communique au client sur simple demande.

4.1 Composition et évolution du prix

Le prix correspond au prix de la fourniture et de l'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point de Livraison. Il est déterminé en fonction de la consommation annuelle de référence du Client et de l'offre choisie lors de la souscription du Contrat.

Quelle que soit l'offre choisie par le Client, le prix se compose :

- d'une part fixe mensuelle correspondant à l'abonnement ;
- d'une part variable correspondant à la consommation de gaz naturel du Client exprimée en kWh ;
- des taxes et contributions en vigueur correspondant notamment aux taxes ou impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente de gaz naturel, la TICGN et la CTA.

Le prix du kWh de gaz naturel évolue à un rythme mensuel selon la formule publiée par la Commission de Régularisation de l'Energie indexée à 80% sur le produit mensuel PEG et 20% sur le produit trimestriel PEG, lissés sur le mois se terminant un mois avant la période de livraison visée.

Référence du prix d'approvisionnement :

$$80\% \times MA2_{PEG} + 20\% \times QA_{PEG}$$

où :

MA2_{PEG} : le prix coté sur le PEG du contrat futur mensuel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le mois de consommation considéré, sur la période d'un mois se terminant un mois avant le mois de livraison visé ;

QA_{PEG} : le prix coté sur le PEG du contrat futur trimestriel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le trimestre de consommation considéré, sur la période d'un mois se terminant un mois avant le mois de livraison visé

Les éléments de prix hors approvisionnement pourront être révisés au 1er juillet et au 1er janvier de chaque année selon les modalités figurant à l'article 9 des Conditions Générales de Vente.

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. 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

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par GEG dans le cadre de la fourniture,

ainsi que de l'accès aux Réseaux publics de transport et de Distribution de gaz naturel et son utilisation, en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

5. FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Facturation

GEG établit une facture trimestrielle ou annuelle. 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 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.

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.

Si le client choisit une facturation trimestrielle et que son compteur se situe à l'intérieur du logement, le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels.

La transmission peut se faire sur Internet, via son Espace Client.

5.2 Détermination des consommations

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. Le Client s'engage à autoriser le gestionnaire de réseau de distribution Greenalp à communiquer à GEG les données de comptage (quantités de gaz naturel livrées au Point de Comptage, caractéristiques, contenu énergétique...). En cas d'arrêt ou de mauvais fonctionnement du dispositif de mesurage du fait du gestionnaire de réseau de distribution, le Client, s'il conteste l'estimation effectuée par le Distributeur, informe GEG de cette contestation. Le Client prend toute disposition pour permettre le libre accès à ses compteurs à GEG et au gestionnaire de réseau de distribution

5.3 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 préconise le paiement par prélèvement automatique. D'autres moyens de paiements sont disponibles : TIP, chèque, carte bancaire sur l'Espace Client, espèces (règlement à effectuer dans un bureau de Poste sans frais.) 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 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 le Client.

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 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.

5.5 Dispositions pour les clients 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.

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 par le Client.

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 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 le Client.

6. SUSPENSION – RESILIATION (CESSATION) DU CONTRAT

6.1 Suspension

Le présent Contrat et la fourniture de gaz naturel sont 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 des 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 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, sans préavis :

- 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 résiliation des Conditions Standard de Livraison,
- 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 de gaz par le Distributeur conformément aux CSL (tentatives de suicide au gaz, troubles comportementaux, injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

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 refacturés 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.

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 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 GEG 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 adresse par GEG.

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

Concernant plus particulièrement ses données téléphoniques, le Client dispose d'un droit d'opposition au démarchage téléphonique qu'il peut exercer en sollicitant son inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

Outre les circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et celles habituellement retenues par la jurisprudence constante des cours et tribunaux, les Parties conviennent que sont assimilés à des événements de force majeure, les circonstances suivantes :

- La guerre, déclarée ou non, la guerre civile, les émeutes, les révolutions, les attentats, les pillages, les actes de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictueuses,
- Les circonstances climatiques (grand froid...) et/ou les inondations et/ou les incendies, qui empêchent la fourniture de gaz naturel, et plus largement toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13/07/1982
- L'accident grave d'exploitation ou la défaillance du GRD ou du gestionnaire de transport,
- Le fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation du gaz naturel,
- La grève, le fait de l'administration ou des pouvoirs publics affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation du gaz naturel.

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 cinq (5) jours calendaires à compter de la survenance de l'évènement. En cas de survenance d'un évènement 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.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations.

En cas de force majeure, les Parties pourront résilier le Contrat dans les conditions indiquées à l'article 6.2 des présentes.

9. MODIFICATION DU CONTRAT

GEG communique au Client les modifications des Conditions Générales au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou, sur accord du Client par voie électronique.

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.

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 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.

- A 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.

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 privative 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. CESSIION DU CONTRAT, CESSIION 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'Énergie 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 18 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 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, etc...).

Le Client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et le médiateur national de l'énergie (<http://www.energies-infos.fr>)

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. CORRESPONDANCE

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

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

Accueil téléphonique Clients Particuliers et Syndics de copropriété :
04 76 84 20 00

ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Gaz et Electricité de Grenoble, 8, place Robert Schuman - BP 183 - 38042 GRENOBLE CEDEX 09, info@geg.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile