



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA FACTURE ELECTRONIQUE. CLIENTS PARTICULIERS

1 - Description du service « facture électronique »

La « facture électronique » est un service accessible aux **clients Particuliers de GEG ayant souscrit un contrat électricité d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA et/ou un contrat gaz.**

La « facture électronique » est proposée aux clients souhaitant avoir à leur disposition leurs factures au format électronique (PDF, consultable en installant l'application Adobe Reader) sur l'Agence en Ligne sur le site www.geg.fr et ne plus recevoir leurs factures au format papier. Cette facture est identique à celle envoyée par courrier, disponible à tout moment sur son Agence en Ligne, de manière sécurisée grâce à un identifiant et un mot de passe.

Dès sa date d'émission, la facture est mise en ligne et le Client est informé de sa disponibilité par courrier électronique à l'adresse de messagerie communiquée par celui-ci.

Les factures sont archivées sur l'espace personnalisé du client (Agence en Ligne) et sont également conservées par GEG pendant cinq ans.

2 - Modalités de souscription

La souscription au service « facture électronique » s'effectue en ligne, dans la rubrique « Mon Agence en ligne » sur le www.geg.fr. Le Client doit au préalable s'inscrire gratuitement à son Agence en Ligne en se munissant d'une facture d'électricité.

Pour pouvoir bénéficier de la facture électronique, le Client doit obligatoirement choisir le mode de paiement par prélèvement automatique mensuel ou trimestriel. Si cela n'est pas encore le cas lors de la souscription, le Client peut demander un changement de mode de paiement directement sur l'Agence en Ligne.

Lors de la souscription à l'Agence en Ligne, une adresse électronique est demandée. Cette adresse est ensuite utilisée pour l'envoi des notifications de disponibilité des nouvelles factures.

La souscription au service « facture électronique » est confirmée par l'envoi d'un courrier électronique. Un délai de 48h est nécessaire pour l'enregistrement de la demande d'inscription à la facture en ligne. Si la souscription au service « facture électronique » est proche de l'émission d'une facture déjà programmée, il est possible que le Client reçoive cette dernière au format papier. Les suivantes seront transmises au format électronique.

3 - Prix

Le service « facture électronique » est gratuit (le coût d'accès à Internet reste à la charge du Client).

4 - Obligations du Client

Le Client s'engage à indiquer une adresse de messagerie électronique valide lors de son inscription sur l'Agence en Ligne. Le Client a la charge de vérifier l'exactitude des coordonnées transmises et de les mettre à jour soit directement sur son espace personnalisé, soit en prenant contact avec un Conseiller Clientèle de GEG.

En tout état de cause, GEG ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'échec de délivrance des notifications indiquant la disponibilité des factures (erreur de saisie de l'adresse électronique par le Client, boîte e-mail du client saturée, indisponibilités des serveurs de messagerie...). Quoi qu'il en soit, le Client reste redevable du paiement de la facture.

5 – Fin du service

Le Client est libre de résilier le service « facture électronique » à tout moment, auprès de son conseiller clientèle. Une fois le service résilié, le client recevra ses prochaines factures au format papier. Toute suppression du prélèvement automatique ou désinscription de l'Agence en Ligne entraîne la résiliation du service « facture électronique ». En cas de suppression de son contrat d'électricité avec GEG, le Client doit sauvegarder ses factures sur le support de son choix. Son accès à l'Agence en Ligne restera accessible mais sur une durée limitée.

GEG se réserve le droit de modifier ou supprimer à tout moment, sans préavis, le service « facture électronique ». Le client sera informé par mail et recevra à nouveau ses factures en mode papier. Le mode de paiement restera le prélèvement automatique, sauf modification de la part du Client auprès de son conseiller clientèle.