

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

OFFRE DE MARCHÉ – ÉLECTRICITÉ

Version en vigueur au 4 septembre 2018

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 auprès du Conseiller Clientèle.

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

Client : toute personne physique 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.

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.

Conditions Particulières : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties.

Contrat ou Contrat Unique : présent Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales et de ses 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
- les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client mises à disposition sur le site internet du GRD. Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

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

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

CTA : Contribution tarifaire acheminement (texte n°84 – arrêté du 29 décembre 2005).

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.

Energie verte : Energie produite à partir d'énergies renouvelables et inépuisables.

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

GEG Source d'Énergies ou GEG SE : Fournisseur d'énergie et GRD.

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.

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

Parties : GEG SE 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, le GRD 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.

Tarif(s) Réglementé(s) : tarifs de vente d'électricité déterminés par décrets ou arrêtés.

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 SE s'engage à fournir et à acheminer au Client l'énergie électrique 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 et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA peut, à tout moment, bénéficier à nouveau des tarifs réglementés.

3. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

3.1 Engagement de GEG SE

GEG SE 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 SE s'engage à assurer une fourniture d'électricité de qualité et à mettre en œuvre 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 SE 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 SE,
- 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 SE pour la fourniture d'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,
- la conclusion d'un Contrat GRD-F entre l'Exploitant de Réseau et GEG SE,
- 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 SE, 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 SE ou des installations placées sous sa responsabilité.

4. SOUSCRIPTION A L'OFFRE DE GEG SE

Le Client peut souscrire aux offres proposées par GEG SE dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 19 des Conditions Générales, ou auprès de tout point de vente appartenant à GEG SE. Conformément à l'article L.314-14 du code de l'Energie, pour le service Option Verte, GEG SE s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergies renouvelables consommés.

4.1 Choix de la puissance souscrite

Le Client a le choix entre une puissance allant de 3 à 12 kVA 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. Le Client peut souscrire au contrat par Internet uniquement. Le paiement de la 1^{re} 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 œuvre 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

Dans le cadre de cette souscription à distance, 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 SE de l'exercice de son droit de rétractation par courrier ou par mail. Toutefois, le Client, qui accepte expressément de bénéficier de l'offre ainsi souscrite avant la fin du délai de quatorze (14) jours, 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 prévue 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

GEG SE met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site Internet, et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les prix de vente sont mentionnés dans les Conditions Particulières. Ils s'entendent en euros, toutes taxes comprises. Ils sont calculés avec pour hypothèse de taxes locales le montant maximum possible. Les montants pratiqués par la commune du Site du Client sont indiqués sur la première facture du Client.

Les prix sont ajustés de plein droit en fonction des modifications des taxes, impôts, charges, redevances et contributions s'appliquant à la vente d'électricité.

5.1 Composition des prix de vente

Il s'agit d'un forfait qui inclut la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Les prix sont déterminés en fonction de la Puissance Souscrite et de la Version Tarifaire choisies par le Client au titre de l'accès au RPD pour chacun des Sites. Les forfaits sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ils comprennent également les 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. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh). Les consommations du forfait « Chez Watt » sont déterminées par estimation (en fonction d'une consommation moyenne de référence). A l'issue de la première année de contrat, le client pourra revoir la Puissance Souscrite et la Version Tarifaire choisie pour que le forfait corresponde au plus près de sa consommation réelle.

Le Client autorise GEG SE à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation, et à obtenir l'historique de consommation auprès du GRD, 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 Indexation des prix

Les prix indiqués dans les Conditions Particulières suivent l'évolution en pourcentage des tarifs réglementés en vigueur correspondant à la Puissance Souscrite et à la Version Tarifaire indiquée dans les Conditions Particulières.

Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations, suivant la date d'entrée en vigueur de ces nouveaux barèmes. Le barème en vigueur peut être demandé par le Client à GEG SE par lettre simple. En cas de modification de la structure des Tarifs réglementés ou de leur suppression, GEG SE pourra proposer par écrit une nouvelle formule d'indexation de prix au Client, qui pourra alors résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 8.

5.4 Coût des prestations GRD

Les coûts des prestations du GRD (Catalogue de Prestations disponible sur son site Internet) payés par GEG SE au titre de l'accès au Réseau de Distribution du ou des Sites sont refacturés par GEG SE au Client.

5.5 Fraude

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

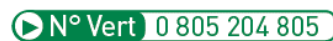
Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de GEG SE. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

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

• Cheque 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. A 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

L'espace client de l'agence en ligne, la facture électronique le service auto-relève et les primes d'aide à la rénovation, et sont inclus dans le contrat du client. Ces services sont gratuits. 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 SE : www.geg.fr

6. FACTURATION ET RÈGLEMENT

6.1 Facturation

La facture est annuelle et envoyée par mail (e-facture). Le règlement de cette facture se réalise en 10 mensualités par prélèvement automatique sans frais. La régularisation des consommations est effectuée à la suite d'une relève de compteur réalisée par le GRD (Gestionnaire de Réseau), à minima une fois par an. Cette relève donne lieu à une facture de régularisation à l'issue des 10 mensualités ou à la résiliation du contrat. Le montant est à régler si la consommation est supérieure aux consommations incluses dans le forfait souscrit. Si la consommation a été plus faible que la part incluse dans le forfait souscrit alors GEG SE s'engage à rembourser la différence. Le prix du kWh à facturer ou à rembourser se fera sur la base du tarif du kWh du forfait. Plus d'infos sur notre grille tarifaire à consulter sur www.geg.fr/chez watt.

GEG SE ne peut être tenu responsable des retards ou erreurs de facturation liée au retard dans la communication des consommations par le GRD ou au défaut du Compteur. En cas de changement de tarifs 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 mode de paiement préconisé est le prélèvement automatique à quinze (15) jours.

La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date d'émission. Le paiement est considéré comme effectué lorsque

le compte bancaire de GEG SE 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.

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 au présent Contrat, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients résidentiels 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. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients Particuliers en situation de précarité visés à l'article 5.7.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG SE 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.

6.4 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG SE.

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 SE 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 SE pour les clients Résidentiels.

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 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.

6.5 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

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

A 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 sa signature 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 ou des Site(s) du Client par GEG SE. 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. Lorsque le Contrat prend effet en cours de mois, sa date d'échéance deviendra effective le dernier jour du mois, date calculée à partir des durées prévues ci-dessus.

Au-delà de la première période contractuelle, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des Parties effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à l'autre Partie au moins trente (30) jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours. Cette reconduction se fait aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction et conformément aux différentes stipulations afférentes à l'indexation des prix.

8. SUSPENSION – RESILIATION DU CONTRAT

8.1 Suspension du Contrat

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

- à l'initiative de GEG SE
 - 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 donnée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de trente (30) jours ; la coupure de la fourniture d'électricité intervenant dans les soixante-douze (72) heures après la mise en demeure restée infructueuse comme indiqué dans l'article 6.3. GEG SE 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.
 - en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans des conditions autres que celles prévues au titre du présent Contrat.
- 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 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 SE de ses obligations contractuelles

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client.

La Partie défaillante s'engage à faire ses meilleurs efforts pour faire cesser l'événement à l'origine de la suspension dans les délais les plus brefs. La suspension du Contrat se prolonge aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'a pas pris fin. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante.

Les Parties se rencontrent dans les meilleurs délais sur l'initiative de la Partie la plus diligente en vue de convenir ensemble de la solution la plus adaptée pour mettre fin à cet événement.

Les obligations contractuelles des Parties ne sont plus exécutées pendant la durée de la suspension à l'exception de l'obligation de paiement par le client des sommes dues avant la survenance de l'événement qui a provoqué la suspension, et de l'obligation de confidentialité prévue à l'Article 9 du présent Contrat.

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 SE 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 SE. 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 SE.

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 SE pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts que GEG SE 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 SE 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. L'obligation de confidentialité prévue à l'Article 9 du présent Contrat reste applicable.

9. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GEG SE 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 SE en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires au GRD GEG SE 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 SE 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 SE. La prospection par voie électronique par GEG SE 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 SE 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 SE 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 SE.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GEG SE 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 œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle des parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

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

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

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

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie 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 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 SE informera le Client de toute évolution des conditions générales de vente à l'initiative de GEG SE moyennant un préavis de trois (3) mois.

Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant GEG SE par courrier de sa volonté de cessation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées dans l'article 8.2 des présentes CGV. À défaut de réception par GEG SE du courrier dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction, ni réserve. Elles se substitueront aux présentes Conditions générales.

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

12. RESPONSABILITE

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

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

GEG SE n'est pas responsable de l'acheminement de l'électricité. 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.

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. CESSION DU CONTRAT, CESSION D'UN SITE

GEG SE 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 (3) mois à compter de la réception de l'information. Le Client ne peut pas céder le Contrat sans l'accord préalable et écrit de GEG SE.

14. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les Client Résidentiels. En cas de litige, le Client

contactera le service Client de GEG SE aux coordonnées mentionnées à l'article 19 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'Énergie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG SE à l'adresse indiquée à l'article 19. GEG SE dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.
- Si après la réception par GEG SE 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. 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 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. 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.

18. REFERENCE

Le Client autorise GEG SE à faire état, pour les besoins de sa communication externe ou interne, de la conclusion du présent Contrat, et à mentionner son nom sur une liste de référence qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

19. CORRESPONDANCE

Tout document ou courrier, hors facturation, relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse suivante :

GEG Source d'Énergies
8 place Robert Schuman – BP 183 – 38042 GRENOBLE Cedex 9
Tel 04 76 84 20 00 – mail : info@geg.fr

20. IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Impact environnemental (émissions de CO2 et déchets radioactifs)

Au cours de l'année 2016, le contenu en gaz à effet de serre de la production d'électricité en France a été de 77 g d'équivalent CO2 par kWh.*

* Moyenne annuelle calculée à partir des indicateurs fournis par EDF.