

## CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT D'ENERGIE ELECTRIQUE au tarif réglementé applicables au 1<sup>er</sup> mars 2018

### 1. DÉFINITIONS

**Annexes** : Les annexes du présent contrat sont constituées des barèmes de prix GEG et du catalogue des prestations GRD.

**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.

**Client** : toute personne physique ou morale raccordée en Basse Tension au Réseau Public de Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières. Le Client Résidentiel 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 et de ses Annexes. 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.

**GEG** : 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 le Point de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Il s'agit de GEG.

**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 par jour définies par le GRD : à titre d'exemple

- option heures creuses méridiennes de 15h30 à 17h30 et de 21 à 3h (uniquement pour le Client Résidentiel).

- option heures creuses nuit : de 23h à 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** : point(s) où, pour chaque Site, GEG livre au Client de l'électricité. Point où s'effectue 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.

**Site** : Site de consommation d'électricité du Client.

**Versión 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 modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une puissance ≤ 36 kVA 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 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 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 affichage ou information individualisée. 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 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

La somme des abattements consentis au Client au cours d'une année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation annuelle de l'acheminement.

#### 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 directe et exclusive par le Client de l'électricité au(x) Point(s) de Livraison,

- l'accord du Client permettant à GEG de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Point 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

#### 4. SOUSCRIPTION AU CONTRAT

Choix de la puissance souscrite :

Le Client a le choix entre une puissance allant de 3 à 36 kVA, en offre de base ou 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 mise en service 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. Il 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 un contrat auprès de l'agence commerciale dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 18 des Conditions Générales, par courrier postal ou par téléphone.

Un engagement écrit du Client est demandée par le fournisseur (signature manuscrite ou électronique des CPV avec les CGV et ses annexes. Sans retour des CPV signées par le Client sous quinze (15) jours, le paiement de la 1<sup>ère</sup> facture de mise en service vaut acceptation des CPV et CGV.

Si le Client emménage sur un nouveau Site et demande expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité, aucune signature n'est demandée par le fournisseur et, dans ces conditions, le Client renonce à exercer son droit de rétractation.

#### 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 écrite (signature du contrat), 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. L121-20 du Code de la Consommation).

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

Toutefois, le Client, qui accepte expressément de bénéficier de l'offre ainsi souscrite avant la fin du délai de sept jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation (Art. L121-20-2 Code de la Consommation).

#### 5. PRIX

Les barèmes de l'électricité, au titre du Contrat, sont facturés selon les prix réglementés fixés par l'Etat et publiés au 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. Les taxes locales et la CSPE 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 à minima 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 et dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle

En cas de fraude ou d'anomalies sur les appareils de comptage, GEG procédera à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur. Le Client a la possibilité de demander une vérification des appareils de comptage, selon la tarification en vigueur indiquée dans le catalogue des prestations du GRD. Toutefois, GEG prendra à sa charge le coût de la prestation si l'appareil de comptage s'avère défectueux du fait de GEG.

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 que 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 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 pourra également être 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 [www.geg.fr](http://www.geg.fr)

## 6. FACTURATION ET RÈGLEMENT

### 6.1 Facturation

GEG établit une facture quadrimestrielle à terme échu, sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités prévisionnelles 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.

Une facture de régularisation est émise par GEG, après chaque relevé du GRD, et ce au minimum une fois tous les douze (12) mois afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période. Si le Client opte pour un prélèvement automatique identique mensuel pendant dix (10) mois (mensualisation), un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client et la facture est éditée annuellement. La régularisation, si nécessaire, est prélevée ou remboursée les 11<sup>ème</sup> et/ou 12<sup>ème</sup> mois.

### 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 d'émission.

GEG propose le paiement par prélèvement automatique, chèque, carte bancaire à l'agence commerciale de GEG ou encore 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 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. 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, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

Auto-relève : le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels deux fois dans l'année, lorsque ses factures sont estimées, à condition de disposer d'un Compteur accessible au sein du logement. La transmission peut se faire sur Internet, via le kiosque Client, par téléphone ou par courrier.

### 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 quinze (15) jours supplémentaires. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « avis de coupure » 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 20 (vingt) jours, entraînant pour toute la procédure, la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la lettre de relance et le catalogue de prestation du GRD.

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.

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 8.1. 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

##### • 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](http://geg.fr) ainsi que sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://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.

#### 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 pour le Client, deux (2) ans pour GEG.

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).

### 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 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 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 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 – RESILIATION 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 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.

- en cas d'utilisation, par le Client, de l'électricité livrée dans des conditions autres que celles prévues au titre du présent Contrat, dans l'article 3.

- 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 de 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

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 ; et au plus tard dans les vingt et un (21) jours.

- dans les autres cas, la résiliation 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 résiliation à GEG.

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 résiliation. 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 résiliation 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 résiliation 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 résiliation.

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 DONNEES 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](mailto: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

Sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les événements, faits et circonstances extérieurs à la volonté d'une Partie ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du présent Contrat.

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 a la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

## 11. REVISION 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 résiliation 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 subis par le Client du fait de l'inexécution par GEG de ses engagements contractuels pourront être indemnisés. En toute hypothèse, GEG ne pourra pas être amené à verser, pour l'ensemble des demandes formulées par le Client pendant la durée du Contrat, un montant supérieur à cinquante mille euros (50 000 €). 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. CESSION 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 REGLEMENT 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'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. 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, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur à l'aide d'un formulaire téléchargeable sur [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) dans un délai de 2 mois maximum. En cas de litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution du présent Contrat qui ne pourrait se résoudre à l'amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes.

## 15. INTEGRALITE

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, ...).

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 : <http://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. CORRESPONDANCE

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse de votre agence GEG.