

- Puissance électrique \leq à 36 kVA
- Consommation gaz annuelle \leq à 30 MWh

1 DÉFINITION

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Aide-mémoire du consommateur d'énergie : le consommateur d'électricité ou de gaz naturel peut trouver des informations sur ses droits sur le site internet <https://www.economie.gouv.fr/dqccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

Catalogue des Prestations : catalogue établi et publié par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) présentant la liste et la tarification des prestations permanentes ou ponctuelles qu'il propose au Client et aux fournisseurs d'électricité, accessible sur le site internet du GRD de votre commune :

- Greenalp : www.greenalp.fr
- Enedis : www.enedis.fr
- GRDF : www.grdf.fr

Ces prestations sont facturées par GEG ou GEG SE pour le compte du GRD.

Client : personne physique, consommateur final domestique, à laquelle sont livrés l'électricité et/ou le gaz naturel en un ou plusieurs Point(s) de Livraison (PDL). Le Client est désigné dans les CPV.

Compteur : installation située à l'extrémité aval du RPD, assurant la fonction de comptage d'électricité ou du gaz naturel distribuée au Client.

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

Conditions Particulières de Vente (CPV) : partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

Contrat ou Contrat Unique : présent Contrat constitué :

- des CPV comprenant la grille tarifaire et les éventuels avenants,
- des CGV,
- des annexes : synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les Clients en Contrat unique (électricité) et les Conditions de Distribution du GRD (gaz) mises à disposition sur le site internet du GRD :
 - Greenalp : www.greenalp.fr
 - Enedis : www.enedis.fr
 - GRDF : www.grdf.fr

Toutes évolutions de ces dispositions s'appliquent de plein droit au Contrat. En cas de conflit d'interprétation, les nouvelles versions des documents disponibles sur le site internet du GRD prévalent sur les documents annexés au CGV.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des annexes susvisées qui font partie intégrante du Contrat. Le Contrat constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel et/ou de l'électricité.

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

Fournisseur : désigne GEG ou GEG Source d'Energies également appelée GEG SE, cocontractant du Client pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, indiqué sur les CPV.

Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) : exploitant du RPD d'électricité ou gaz naturel dans la zone où est situé le Point de Livraison du Client, également appelé Distributeur.

Mise en Service : opération qui consiste à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité ou du gaz naturel dans une installation.

Niveau de certitude du prix : Niveau de certitude de la composante du prix de l'estimation proposée au Client lors de la souscription, selon la nomenclature établie par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Partie(s) : GEG, sa filiale GEG Source d'Energies ou le Client ou les deux selon le contexte.

Période contractuelle : une période contractuelle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0h00'00" et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

Point de Livraison (PDL) : Point(s) physique(s) désignés dans les CPV où, pour chaque Site, le GRD livre au Client de l'électricité et/ou du gaz naturel. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques.

Prix par kilowattheure (kWh) : éléments du prix appliqué aux quantités vendues.

Réseau Public de Distribution (RPD) : 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 d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'au(x) PDL du Client.

Site : Site de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client identifié par l'adresse du logement du Client.

Typologie des offres de fourniture : Afin que le consommateur puisse caractériser clairement la nature et les modalités d'évolution de l'offre, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a publié une liste de typologie d'offre distinguant les prix fixes (voir Annexe 1 des Lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel accessible à partir du lien suivant :

https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Actualites/Lignes_directrices_de_la_CRE.pdf).

Notions spécifiques à l'électricité :

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le GRD et GEG SE relatif à l'accès au RPD, à son utilisation, et à l'échange de données concernant le PDL 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 RPD, lequel figure en annexe. 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)

Options tarifaires : simple tarif ou double tarif (Heures pleines (HP) / Heures Creuses (HC)).

Heures Creuses (HC) : en électricité, 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du réseau.

Heures Pleines (HP) : en électricité, toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du réseau.

Puissance Souscrite : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site donné pendant la durée du Contrat et qui figure dans les CPV et sur les factures.

Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) : il s'agit d'un tarif qui sert à financer l'acheminement de l'électricité de son lieu de production jusqu'au PDL, via les réseaux de transport et de distribution de l'électricité. Le TURPE est régi par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Conformément à l'article L341-3 du Code de l'Énergie, c'est elle qui détermine les méthodes utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Notions spécifiques au gaz naturel :

Contrat Distributeur Gaz-Fournisseur (CDGF) : contrat conclu entre le GRD et le GEG SE, en application duquel le GRD réalise l'acheminement et la livraison du gaz pour le compte du Client.

Point d'Echange Gaz (PEG) : zone virtuelle d'échange entre GEG SE et le GRD. Il s'agit du lieu où se fixe le prix du gaz en France.

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 ET DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le fournisseur GEG ou GEG SE s'engage à fournir au Client les quantités d'électricité et/ou de gaz naturel déterminées dans les CPV.

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le fournisseur GEG ou GEG SE jusqu'au PDL du ou des Site(s) du Client indiqués dans les CPV.
- les conditions d'accès au RPD par le fournisseur GEG ou GEG SE pour le compte du Client pour le ou les Site(s) du Client indiqués dans les CPV.

Le Contrat regroupe la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, l'accès au RPD et son acheminement. Le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès au RPD figurant en annexes des CGV et CPV soient réalisées et garanties par le GRD à son profit conformément au Contrat GRD-F et/ou au Contrat CDGF passé à cet effet. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des obligations prévues au Contrat en ce compris les Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution susvisées.

Le Contrat annule et remplace tout contrat diffusé antérieurement.

Le Contrat est valable uniquement pour le(s) PDL du ou des Sites visé(s) dans les CPV

3 ENTREE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DUREE CONTRAT

3.1 Entrée en vigueur du Contrat

Sous réserve des dispositions de l'article 3.4, le Contrat entre en vigueur à la date de sa signature ou de son acceptation par voie électronique.

Par exception, lors d'un emménagement, si le Client choisit de souscrire son Contrat par 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 par téléphone...

3.2 Date d'effet du Contrat / Début de la prestation de fourniture d'énergie et délai prévisionnel de fourniture d'énergie

L'engagement du fournisseur GEG ou GEG SE de fournir au Client l'électricité ou le gaz est conditionné par (i) l'existence d'un raccordement effectif de l'installation au réseau public de gaz et/ou d'électricité et à la Mise en service du PDL par le GRD dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations, (ii) la conformité de l'installation du Client aux normes et réglementations en vigueur, (iii) le rattachement du PDL par le GRD dans le périmètre du fournisseur GEG ou GEG SE, (iv) le versement par le Client du dépôt de garantie lorsqu'un dépôt de garantie est exigé par GEG SE en application de l'article 5.9 des CGV.

Le Contrat prend effet à compter de sa date d'activation sous réserve de la réalisation des conditions susvisées. La date d'activation du Contrat est communiquée au Client par voie électronique sauf demande contraire du Client.

La date d'activation du Contrat peut varier selon les cas suivants :

- Dans le cadre d'un changement de fournisseur, sans préjudice des dispositions des articles 3.4 et 5.9, la date d'activation du Contrat sera effective dans un délai compris en cinq (5) et vingt-un (21) jours à compter de la demande de changement de fournisseur ;
- Dans le cadre d'une Mise en service et sous réserve des délais de traitement imposés par le GRD, la date d'activation du Contrat sera effective à la date choisie par le Client. **Si la Mise en service génère des frais de raccordement facturés par le GRD au fournisseur GEG ou GEG SE, GEG ou GEG SE refacturera ces frais à l'euro près au Client conformément au Catalogue des Prestations. La Mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge du fait de l'intervention du GRD.**

3.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa date d'effet. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un (1) an. Les CPV peuvent prévoir une durée différente si le Client le souhaite. Comme précisé à l'article « 8.2 Résiliation », le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais dans les conditions prévues audit article.

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 sans motif. 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. Toute demande de

rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre tarifaire souscrite, services associés compris.

Le Client informe le fournisseur GEG ou GEG SE de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétractation qui lui a été remis avec les CPV ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, au service client dont l'adresse figure sur le formulaire et dans les CPV.

Si le Client a versé un dépôt de garantie avant l'expiration du délai de rétractation, GEG ou GEG SE s'engage à lui rembourser dans un délai de quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution du Contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de GEG ou GEG SE par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, ou sur papier ou tout support durable dans les autres situations. Dans ce cas, le Client conserve son droit de rétractation, le Client restant redevable du prix de l'Abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Le formulaire de rétractation /opposition à l'utilisation des données personnelles est disponible à l'adresse suivante : www.yeli.fr/retractation

4 PRIX

Les prix de vente sont mentionnés dans les CPV, en euros toutes taxes comprises en lien avec l'Option tarifaire choisie par le Client. GEG ou GEG SE communique les grilles tarifaires au Client sur simple demande et les met à disposition sur le site Internet www.yeli.fr. Il est précisé que ce soit en matière de gaz ou d'électricité, que les prix correspondent à une offre de marché et non aux TRV.

4.1 Composition du prix

Le prix de l'électricité ou du gaz naturel se décompose en trois parties : la part fourniture, la part acheminement et les taxes.

Il est déterminé :

- Pour l'électricité et le gaz : en fonction de l'option tarifaire et du pourcentage d'énergie verte choisis et de la consommation annuelle de référence du Client ;
- Pour le gaz : en fonction de la zone tarifaire dans laquelle se trouve le PDL ;
- Pour l'électricité : en fonction de la Puissance souscrite.

Quelle que soit l'Option tarifaire choisie par le Client, la facture d'énergie se compose :

- d'une part fixe exprimée en €/mois correspondant à l'Abonnement ;
- d'une part variable exprimée en €/kWh correspondant à la consommation du Client ;
- de tout impôt, taxe, contribution, redevance ou charge au titre de l'exécution du Contrat.

Les éléments de composition du prix pourront évoluer en fonction de la réglementation en vigueur. En particulier, toute modification de la réglementation concernant les impôts, taxes, contribution, redevance et charges s'appliquera automatiquement au Contrat.

(i) Cas des offres Yéli modulables et offres Yéli Circuit Court

Il s'agit d'offres d'une durée de trois (3) ans renouvelables par tacite reconduction sur proposition d'une nouvelle grille de prix envoyée au client au plus tard trente (30) jours avant la date d'échéance du contrat.

- nature et typologie de l'évolution de l'offre en électricité : « offre à prix fixe » au sens de la Typologie des offres de fourniture de la CRE

- la part fourniture de l'abonnement hors taxe et du kilowattheure hors taxe est fixe pendant la durée du contrat,
- la part acheminement ou TURPE évolue de manière réglementaire une fois par an
- les taxes et contributions liées à l'électricité ou au gaz naturel évoluent au cours du contrat sur décision des pouvoirs publics.

En cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature (y compris évolutions du TURPE), la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire que GEG ou GEG SE en informe préalablement le Client. Ces informations sont mises à la disposition du Client sur simple demande auprès du Service Client Yéli dont les coordonnées figurent à l'article 18 ou dans la rubrique Actualité du site energie-info.fr.

- **nature et typologie de l'évolution de l'offre en gaz naturel : « offre à prix fixe tout compris », au sens de la Typologie des offres de fourniture de la CRE :**

- les prix de la part fourniture et de la part acheminement sont fixes pendant la durée du contrat,
- seules les taxes et contributions liées à l'électricité ou au gaz naturel évoluent au cours du contrat sur décision des pouvoirs publics.

(ii) Cas des Offres Online et Online Verte (en extinction depuis le 1er janvier 2021)

Ces offres sont des offres « indexées sur une référence de prix régulée » au sens de la Typologie des offres de fourniture de la CRE.

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, seront indexés sur les TRVE et évolueront à la hausse ou à la baisse, en fonction du niveau des TRVE d'électricité et dans les mêmes conditions que ces derniers. En cas de remise applicable à l'offre, qu'elle soit proportionnelle ou fixe, celle-ci sera déduite du niveau des TRVE en vigueur. En cas de majoration applicable à l'offre, qu'elle soit proportionnelle ou fixe, celle-ci sera ajoutée au niveau des TRVE en vigueur. Les évolutions du TRVE étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification.

Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure venait à être modifiée, GEG informera le Client par écrit, l'indexation étant alors modifiée dans les conditions prévues à l'Article 9 des présentes CGV.

Le taux d'indexation du prix du kilowattheure d'électricité est précisé dans les CPV du Client.

4.2 Niveau de certitude du prix

(i) Cas des offres Yéli modulables et offres Yéli Circuit Court

- Pour la fourniture d'électricité : l'estimation du prix de l'offre correspond au deuxième niveau de certitude, dont la couleur associée conformément à la nomenclature de la CRE est le vert moyen. En effet la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer de façon modérée, à la hausse comme à la baisse. Seules des évolutions réglementaires, telles que l'évolution des tarifs d'utilisation des réseaux, peuvent faire évoluer le prix.
- Pour la fourniture de gaz : l'estimation du prix de l'offre correspond au premier niveau de certitude du prix de l'offre, dont la couleur associée conformément à la nomenclature de la CRE est le vert foncé. En effet, la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer de façon certaine.

(ii) Cas des offres Online et Online Verte

L'estimation du prix de l'offre correspond au troisième niveau de certitude du prix de l'offre, dont la couleur associée est le vert clair, conformément à la nomenclature de la CRE.

En effet, la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer selon une formule de prix prédéfinie, à la hausse comme à la baisse.

4.3 Coût des prestations du GRD

Le GRD peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Elles sont facturées par GEG SE conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet du GRD.

4.4 Conseils sur l'Option tarifaire choisie

Le fournisseur GEG ou GEG SE se base sur les informations données par le Client pour le conseiller sur l'Option tarifaire. Le Client a la possibilité de contacter GEG SE à tout moment pour s'assurer que son Contrat est toujours adapté à son profil de consommation. GEG ou GEG SE 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.

4.5 Modification de l'Option tarifaire choisie

Le Client peut demander à son fournisseur GEG ou GEG SE une modification de son Option tarifaire. La date d'effet de la modification est fixée avec le Client sous réserve des contraintes du GRD.

Cette modification l'Option tarifaire fera l'objet d'une confirmation de GEG ou GEG SE dans un délai de quinze (15) jours.

Les sommes, facturées à GEG ou GEG SE par le GRD, au titre de cette modification ou d'une manière générale de toute opération relative à la puissance, seront refacturées au Client conformément au Catalogue des Prestations.

4.6 Impôts, taxes et charges

Les prix sont majorés de plein droit des taxes, impôts et contributions de toute nature s'appliquant à la vente d'électricité ou de gaz naturel ainsi que la CSPE, la CTA et les taxes locales pour l'électricité et la CTA et la TICGN pour le gaz naturel (ci-après les « Taxes et Contributions obligatoires »).

Les taxes locales susmentionnées sont appliquées au Client en fonction de la localisation géographique du PDL.

Toute évolution ou modification légale ou réglementaire impactant les Taxes Contributions obligatoires dont GEG ou GEG SE serait redevable dans le cadre de l'exécution du Contrat, s'appliquera de plein droit au Contrat.

Toute création de nouvelles Taxes et Contributions obligatoires ainsi que toutes nouvelles redevances et charges, imposées par la loi ou le règlement, au titre du Contrat, s'appliqueront également automatiquement au Contrat et seront refacturés au Client.

Toutes modifications et/ou évolutions au titre du présent article seront communiquées au client de façon transparente et intelligible. Ces modifications et/ou évolutions seront applicables au Contrat en cours d'exécution, selon les échéances communiquées par GEG si celles-ci sont connues.

5 FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Établissement de la facture

- Choix du mode de facturation

Le mode de facturation est précisé dans les CPV.

La part du prix correspondant à l'Abonnement (prix fixe) est facturée par avance au Client. Cette avance sur Abonnement est remboursée lors de la cessation du Contrat pour quelle que cause que ce soit. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Le Client peut également choisir :

(i) La mensualisation lissée

Le Client peut également opter 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.

(ii) La facturation mensuelle sur la base de sa consommation réelle

Si son installation est située sur le réseau de distribution du GRD ENEDIS et est équipée d'un compteur évolué de type Linky migré et communiquant dont le Fournisseur peut connaître les données de consommation d'électricité, le Client peut demander à être facturé sur la base d'une consommation réelle. Le compteur communicant est télé-relevé mensuellement facture bimestrielle ou trimestrielle à terme à échoir, sur la base des quantités relevées ou des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif. Les montants facturés sont alors calculés à partir de sa consommation réelle mesurée au Point de Livraison d'électricité. Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des retards ou erreurs de relevés imputables au GRD.

En cas de panne du compteur ou si celui-ci ne communique pas les informations nécessaires au GRD, ou si le GRD n'a pas communiqué au Fournisseur les données de consommation du Client :

- soit la facturation sera différée jusqu'à la réception des données de consommation du Client.

- soit le fournisseur GEG ou GEG SE pourra réaliser une estimation de consommation en se basant sur le profil de consommation du client. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh). La régulation sera faite lors de la facturation suivante en fonction des flux du GRD.

(iii) La facture bimestrielle ou trimestrielle à terme à échoir

Le rythme bimestriel ou trimestriel de la facturation est fonction du GRD dont dépend le PDL.

Sur la base des quantités relevées ou des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif.

- La régularisation

En cas de facturation sur des consommations facturées de manière bimestrielle ou trimestrielle estimées ou en cas de prélèvement automatique mensuel, le fournisseur GEG ou GEG SE effectue une facture une à deux fois par an en fonction de l'énergie réellement consommée par le Client.

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par GEG ou GEG SE inférieur à vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par GEG ou GEG SE. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

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.

- Modification du choix de facturation à l'initiative du Client

Un Client dont le compteur répond au paragraphe (ii) du point 5.1 des présentes CGV et bénéficiant initialement d'une facturation bimestrielle ou qui a fait le choix de la mensualisation (avec échéancier de paiement) pourra, s'il le souhaite, solliciter une facturation mensuelle sur la base d'une consommation réelle et vice versa. Afin de mettre en œuvre un tel changement des modalités de facturation, le Client devra résilier son Contrat en vigueur, dans les conditions prévues à l'article 6.2 des CGV, sans frais, puis souscrire à un nouveau Contrat prévoyant les nouvelles modalités de facturation souhaitées par le Client et dont les conditions, notamment tarifaires devront être acceptées.

5.2 Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève semestrielle par le GRD. En cas d'absence de relevé, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh).

En matière d'électricité, lorsque l'installation du Client est équipée d'un Compteur évolué de type Linky, le GRD peut relever les données de consommation à distance.

Le Client est informé que le GRD communiquera à GEG ou GEG SE, des données de comptage de manière agrégée à partir notamment des données du Client, nécessaires tant à la facturation qu'à l'exercice des missions précisées par l'arrêté du 4 janvier 2012 relatif aux dispositifs de comptage.

Le Client autorise GEG ou GEG SE à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation auprès du GRD.

A défaut, le Client est informé que l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD, et que GEG ou GEG SE se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer un relevé spécial des données de comptage en dehors du relevé cyclique dont les frais seront facturés au Client par GEG ou GEG SE selon les modalités et les tarifs fixés par le Catalogue de Prestations en vigueur.

GEG ou GEG SE ne peut être tenue responsable des retards ou erreurs de facturation liés au retard dans la communication des consommations par le GRD ou au défaut du Compteur.

5.3 Responsabilité du paiement

Le titulaire du Contrat, c'est-à-dire, le Client, est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation du Contrat.

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du Contrat à l'adresse du lieu de consommation de l'énergie, ou à une adresse différente ;
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du Contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du Contrat reste responsable du paiement des factures.

En cas de plusieurs personnes titulaires d'un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures

5.4 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement qui s'applique au Contrat est indiqué dans les CPV.

Le Client s'engage à payer la facture dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa date de réception.

GEG ou GEG SE propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire ou espèces à l'Agence commerciale de GEG ou carte bancaire sur sur l'espace client <https://moncompte.yeli.fr/>, en espèces ou le paiement par chèque énergie soit directement sur le site Internet www.chequeenergie.gouv.fr soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse mentionnée à l'article 18 en précisant « chèque énergie ».

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG ou 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. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

5.5 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.

En l'absence de paiement, GEG ou GEG SE peut adresser au Client une mise en demeure de payer en l'informant que, faute de paiement dans un délai de quinze (15) jours, il pourra réduire la puissance en électricité et/ou interrompre la fourniture de gaz et/ou d'électricité.

À défaut d'accord dans ce délai, GEG ou GEG SE peut, vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier, réduire la puissance en électricité et/ou interrompre la fourniture de gaz et/ou d'électricité. Le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement ainsi que les frais de gestion liés à l'interruption ou la réduction de la fourniture de gaz et/ou d'électricité sont à la charge du Client.

En l'absence de paiement, GEG ou GEG SE peut résilier le(s) Contrat(s) dans les conditions de l'article 8.2 des CGV.

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, 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 dix (10) euros TTC.

Par dérogation, pendant la trêve hivernale du 1^{er} novembre au 31 mars inclus, en cas de non-paiement des factures par le Client, la fourniture de gaz et/ou d'électricité sera maintenue, cependant, la puissance de l'électricité pourra être réduite.

Ces mesures et pénalités sont prises par GEG dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation pour les Clients en situation de précarité (article 5.6 des CGV).

5.6 Dispositions pour le Client 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 et/ou en gaz naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site yeli.fr ainsi que sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au :

0 805 204 805 Service & appel gratuits

Le Client bénéficiaire du chèque énergie ne verse aucun frais lié au rejet de paiement.

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

Pour le Client qui bénéficie du chèque énergie ou qui a reçu une aide d'un 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 de dix (10) jours, le second délai est porté à trente (30) jours au lieu de quinze (15) 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, GEG ou GEG SE avise au moins vingt (20) jours à l'avance le Client dans un troisième 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 d'énergie. A défaut d'une décision d'aide

prise dans un délai de deux (2) mois à compter de la demande du Client, GEG ou GEG SE avise au moins vingt (20) jours à l'avance le Client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

- Le Client disposant des tarifs sociaux bénéficie du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale du 1^{er} novembre au 31 mars inclus.

Aucune pénalité ne sera appliquée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du FSL.

5.7 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG ou 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 Contrat. Le Client s'engage à transmettre à GEG ou 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 à compter de la date d'échéance de ladite facture.

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros le trop perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de vingt-cinq (25) euros. Si le trop-perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, le Client a la possibilité après une première relance infructueuse de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demi (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.

5.8 Tarif de duplicata de document

Le duplicata de document (facture, Contrat) de moins de six (6) mois sera facturé au Client 12,50€ HT soit 15 € TTC par duplicata.

5.9 Dépôt de garantie

Le fournisseur GEG ou GEG SE se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la souscription du Contrat, un dépôt de garantie dans les hypothèses limitatives suivantes :

- Le Client a rencontré, dans les douze (12) mois qui précèdent la souscription du Contrat des incidents de paiement répétés, non légitimes et non justifiés par un cas de force majeure au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec GEG ou GEG SE ;
- Le Client a subi une résiliation de son contrat de fourniture d'énergie ne pouvant être justifié par un motif légitime ou un cas de force majeure, dans les douze (12) mois qui précèdent la souscription du Contrat.

Le montant du dépôt de garantie varie selon le profil de consommation et la puissance souscrite par le Client. Il sera équivalent à trois (3) mois de facturation estimés et ne pourra pas être supérieur à trois cent (300) euros. Ces trois (3) mois de facturation seront estimés par GEG ou GEG SE sur la base de l'historique de consommation pour le PDL concerné, ou à défaut, d'une projection de consommation, selon les informations transmises dans le cadre de la simulation de consommation du Client. Sur cette base, le montant du dépôt de garantie sera indiqué dans les CPV.

Le dépôt de garantie devra être payé par le Client, dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la demande de GEG ou GEG SE. Le versement du dépôt de garantie conditionnant la prise d'effet du Contrat et l'obligation de GEG ou GEG SE de fournir l'électricité ou le gaz, l'absence de versement du dépôt de garantie dans le délai susvisé rendra le Contrat caduc et non avenu après une relance du Client restée infructueuse ; le Client restant libre d'initier une nouvelle procédure de souscription auprès de GEG ou GEG SE ou de souscrire une offre d'électricité de gaz ou chez un autre fournisseur d'énergie.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque émanant d'une banque située en France, par carte bancaire ou par virement bancaire.

Durant l'exécution du Contrat, les sanctions prévues au Contrat en cas d'incident de paiement constatés restent applicables

Le dépôt de garantie sera affecté sur un compte bloqué. Il ne sera pas soumis à la TVA et ne portera pas intérêts. Le dépôt de garantie sera restitué au terme du Contrat, sous réserve du paiement des sommes restant dues par le Client au titre du Contrat.

5.10 Empreinte de carte bancaire

Pour les clients auxquels GEG ou GEG SE n'aura pas exigé de dépôt de garantie lors de la souscription du Contrat et à l'exclusion des Clients bénéficiaires du chèque énergie justifiant de cette qualité, GEG ou GEG SE sollicite une empreinte de carte bancaire du Client d'une somme forfaitaire de soixante (60) euros afin de s'assurer que le Client dispose des sommes nécessaires au règlement des factures d'énergie. A cet effet, le Client s'engage à communiquer à GEG ou GEG SE les coordonnées de sa carte bancaire dans le cadre du système 3D Secure lors de la souscription du Contrat et donne son consentement exprès à GEG ou GEG SE pour procéder à une empreinte de sa carte bancaire dans les conditions figurant au présent article. La somme de soixante (60) euros sera bloquée sur le compte bancaire du Client pendant une durée maximum de trente (30) jours à compter de l'activation de l'empreinte de la carte bancaire par le Client ; le délai pendant lequel la somme est effectivement bloquée sur le compte bancaire du Client pouvant varier selon la banque de ce dernier. L'empreinte de carte bancaire réduit le plafond de paiement autorisé du Client d'un montant de soixante (60) euros pendant une durée maximum de trente (30) jours à compter de la pré-autorisation mais ne vaut pas mandat de paiement ; aucun prélèvement bancaire ne pouvant être réalisé par GEG ou GEG SE à partir de l'empreinte de carte bancaire communiquée lors de la souscription.

Le défaut de consentement du Client à l'empreinte de carte bancaire ou l'échec de l'activation de l'empreinte de carte bancaire entraîne l'abandon de la souscription, le Client restant libre d'initier une nouvelle procédure de souscription auprès de GEG ou GEG SE ou de souscrire une offre d'électricité de gaz ou chez un autre fournisseur d'énergie.

Si le Client fait usage de son droit de rétractation dans les conditions prévues dans les CGV, une demande d'annulation de l'empreinte de carte bancaire devra être adressée par le Client à sa banque dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues dans le contrat avec sa banque.

Le Client non titulaire d'une carte bancaire a la possibilité de contacter GEG ou GEG SE au numéro suivant 04 76 84 88 00 ou par courriel à l'adresse suivante info@yeli.fr pour finaliser sa souscription. GEG ou GEG SE pourra demander au Client un chèque de caution d'un montant de soixante (60) euros afin de s'assurer que le Client dispose des sommes nécessaires au règlement des factures d'énergie. Le chèque de caution devra être adressé à GEG SE par voie postale à l'adresse suivante Groupe GEG – Accueil Clientèle Yéli Particuliers - 8, Place Robert Schuman - CS 20183 - 38042 GRENOBLE CEDEX 09. Le coût du timbre (1,49 euros) sera déduit du montant de la première facture d'énergies émise par GEG ou GEG SE. Le chèque de caution ne sera pas encaissé par GEG ou GEG SE et sera restitué au Client à l'issue d'une période de trente (30) jours à l'adresse postale qui aura été communiquée par le Client lors de la souscription.

6 CONDITIONS DE LIVRAISON ET PRESTATIONS DU GRD

6.1 Conditions de livraison

Les conditions de livraison du gaz (caractéristiques, détermination des quantités), et les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement et le dispositif de comptage du Client sont définies dans les conditions de distribution du GRD jointes aux CGV.

En électricité, les dispositions applicables à l'accès au réseau et à son utilisation, dont une synthèse est annexée aux CGV, sont fixées par le GRD.

6.2 Catalogue des prestations

Les prestations et autres frais du Distributeur, ainsi que ses tarifs sont déterminés dans le Catalogue des Prestations, et facturés par GEG ou GEG SE au Client pour le compte du Distributeur. Ce document est accessible sur le site internet du GRD.

7 INSTALLATIONS INTERIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées, pour le gaz, en aval du Compteur et en cas d'absence de Compteur individuel, en aval du robinet de coupure individuel, pour l'électricité, en aval des bornes de sortie du disjoncteur.

L'installation intérieure du Client ainsi que la maintenance doivent être réalisés en conformité avec la réglementation, notamment l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz, et à la norme NF C 15-100 pour l'électricité.

L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne considérée comme gardien de ladite installation. GEG ou GEG SE n'est pas responsable d'un dommage de toute nature causé par l'installation intérieure.

8 SUSPENSION – RESILIATION (CESSATION) DU CONTRAT

8.1 Suspension

Le Contrat et la fourniture d'électricité et/ou du gaz naturel peuvent être suspendus, après en avoir informé l'autre Partie, dans les cas suivants :

- **Suspension à l'initiative de GEG ou GEG SE :**
 - en cas de manquement grave du Client à l'une de ses obligations,
 - en cas de danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'installation intérieure portée(s) à la connaissance de GEG ou GEG SE ;
 - en cas de non-paiement des factures, après la mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 5.5 des CGV et sous réserve des dispositions prévues pour les Clients en situation de précarité (article 5.6 des CGV) ;
 - injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
 - impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an ;
 - usage illicite ou frauduleux de l'énergie ;
- **Suspension à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties**, en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 10 des CGV, 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.
- **Suspension à l'initiative du GRD**, notamment conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité et/ou de gaz naturel, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- **Suspension à l'initiative du Client :**
 - en cas de manquement grave par GE SE de ses obligations au titre du Contrat ;

La suspension du Contrat entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client.

La suspension du Contrat 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 liés à la suspension du Contrat et 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 des CGV.

8.2 Résiliation

Le Contrat peut être résilié dans les conditions suivantes :

• Résiliation du Contrat GRD-F et/ou du Contrat CDGF

Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties en cas de résiliation du Contrat GRD-F ou du Contrat CDGF après notification, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à l'autre Partie.

• Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat peut être résilié par le Client en adressant à GEG ou GEG SE une lettre recommandée avec accusé de réception :

- en cas de manquement grave par GEG ou GEG SE à l'une de ses obligations au titre du Contrat, après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse trente (30) jours à compter de la réception du courrier.

- 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 ou GEG SE étant entendu que le délai pour le changement de fournisseur ne peut excéder vingt-et-un (21) jours à compter de la demande du Client,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus de trente (30) jours à compter de la date de sa survenance ou en cas d'événement de force majeure devenu définitif,
- en cas de refus de modification du Contrat à l'initiative du GE SE dans les conditions prévues à l'article 11 des CGV (réception du courrier par GEG ou GEG SE dans les trois (3) mois à compter de la notification au Client de la modification contractuelle),
- en cas de modification des modalités de facturation (article 5.1 des CGV), le Contrat étant résilié de plein droit et sans frais à compter de la date de prise d'effet du nouveau contrat conclu avec GEG ou GEG SE.
- 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 ou GEG SE. Parmi ces autres cas figurent la modification des modalités de facturation, ou un déménagement ;

Si le Client ne résilie pas le 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.

• Résiliation à l'initiative de GEG ou GEG SE

Le Contrat peut être résilié à l'initiative de GEG ou GEG SE, après notification, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Client en cas de :

- en cas de manquement grave du Client à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par GEG ou GEG SE, après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 5.5 des CGV,
- en cas de transmission par le Client d'informations frauduleuses, notamment sur son identité ou ses coordonnées bancaires ;
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus de trente (30) jours à compter de la date de sa survenance ou en cas d'événement de force majeure ou événement assimilé à un cas de force majeure devenu définitif.
- en cas d'interruption de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le GRD (injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

Le Contrat peut également être résilié aux torts exclusifs du Client en l'absence de respect des obligations du Client figurant à l'article 3 des CGV après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse quinze (15) jours à compter de la réception du courrier.

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 en cas d'index estimé.

La facture de clôture comprend également le remboursement de la part d'Abonnement facturée par avance sur la première facture de souscription (article 5.1 des CGV).

La facture de régularisation en cas de consommation estimée pourra donner lieu, en cas de moins perçu, à une nouvelle facture à destination du Client, ou, en cas de trop perçu, un remboursement qui sera effectué dans les conditions prévues à l'article 5.7 des CGV.

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. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le Catalogue des prestations du GRD et dans les conditions de livraison du gaz et de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation du Contrat. Si le Client continue de consommer d'électricité et/ou du gaz naturel

à compter de la date effective de la fin du Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat d'électricité et/ou de gaz naturel avec GEG ou 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 et/ou de gaz naturel interrompue par le GRD.

9 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GEG ou GEG SE regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. En tant que responsable de traitement dans le cadre de son activité, 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. Le traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et de gaz et services associés, facturations et le recouvrement) et les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du PDL, l'Offre tarifaire choisie. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...

Leur communication par le Client lors de la souscription est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GEG ou GEG SE en s'adressant au service client. Le Client disposant d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance peut consulter ses données de consommation sur son espace client du site Internet pendant l'exécution du Contrat.

Les données nécessaires au GRD 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 le Fournisseur.

GEG ou GEG SE conserve les données collectées pendant la durée du Contrat et pendant une durée de cinq (5) à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi et hors empreinte bancaire conservée pendant une durée de 6 mois. Les fichiers ont pour finalité la gestion du Contrat (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par GEG ou GEG SE. La prospection par voie électronique par GEG SE est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse. Lorsque le Client a donné son consentement à l'utilisation de certaines données, il dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- D'un droit d'accès, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement,
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- ainsi que d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GEG ou GEG SE de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, GEG ou GEG SE prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection commerciale.

Il existe une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle le Client peut s'inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du service client de GEG ou 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 dpo@geg.fr ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par le Fournisseur.

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

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

10 FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

La responsabilité de chaque Partie ne pourra pas être engagée si la non-exécution ou la mauvaise exécution des obligations prévues au Contrat découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement 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.

Outre les événements répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, 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 pillages, les actes de terrorisme,
- Les circonstances climatiques et/ou les inondations et/ou les incendies, qui empêchent la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité, 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 et/ou d'électricité,
- 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 et/ou de l'électricité,
- Les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions,
- Toutes autres circonstances visées dans le Contrat GRD-F et/ou le Contrat CDGF.

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 à compter de la survenance de l'évènement et lui communiquer les éléments justifiant la situation de force majeure.

En cas de survenance d'un évènement constitutif de force majeure ou cas assimilé à la 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 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 au titre du Contrat.

Si la suspension du Contrat résultant de l'évènement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

11 MODIFICATION DU CONTRAT

GEG ou GEG SE pourra modifier le Contrat du Client. Ces modifications seront applicables au Client, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique).

Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans un délai de maximum trois (3) mois à compter de la réception de l'information relative à la modification du Contrat.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

12 RESPONSABILITE

12.1 Responsabilité de GEG SE vis-à-vis du Client

GEG ou GEG SE est responsable de la parfaite exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat dans les limites définies ci-après.

GEG ou GEG SE est responsable de tout préjudice dûment justifié causé au Client du fait de non-respect de ses obligations au titre de la fourniture de gaz et/ou d'électricité.

GEG ou GEG SE ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommage(s) subi(s) par le Client :

- en raison d'une faute du Client, par exemple et de manière non exhaustive, en cas d'utilisation non-conforme des appareils de mesure et de son installation privative intérieure, ou des défaillances dans les mesures de sécurité prises pour son installation intérieure et les appareils qui sont raccordés à celle-ci. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.
- en raison de faits d'un tiers ou d'un évènement constitutif de force majeure ;
- en raison d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des obligations mises à la charge du GRD au titre des annexes

Le Client garantit GEG ou GEG SE contre tout recours de tiers, pour toute action en réparation d'un préjudice subi par le tiers du fait lorsque le préjudice a été causé par un fait du Client.

12.2 Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est responsable des conditions de livraison du gaz et de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité notamment de la qualité et de la continuité du gaz et/ou de l'électricité ainsi que des prestations du Catalogue des Prestations. Dans ce contexte, les obligations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD relèvent de la responsabilité du GRD seulement. A ce titre, le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge rappelées le Contrat GRD-F et/ou dans le Contrat CDGF ainsi que dans le Catalogue des Prestations.

En cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des obligations du GRD à l'égard du Client, ce dernier engagera directement la responsabilité du GRD, GEG ou GEG SE ne pourra être tenue responsable de tout dommage directement ou indirectement lié notamment, à une obligation du GRD, à une défaillance du RPD, à toute carence ou restriction affectant la production d'électricité et/ou de gaz naturel.

12.3 Dans ce cadre, 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. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD et de GEG ou GEG SE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des obligations mises à la charge du GRD dans le cadre du Contrat GRD-F et/ou du Contrat CDGF et plus généralement des obligations mises à sa charge aux termes des conditions de livraison du gaz et de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité.

Le Client est directement responsable vis-à-vis du GRD en cas de non-respect des obligations mises à sa charge aux termes des conditions de livraison du gaz et de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité.

Le Client garantit GEG ou GEG SE contre tout recours en réparation de tiers pour quelle que raison que ce soit, dont le préjudice résulterait de l'application du Contrat, si ce préjudice a été causé par un fait du Client.

La responsabilité des Parties et du GRD ne pourra être engagée et les Parties et/ou le GRD ne seront tenus à aucune indemnisation au titre des dommages subis, en raison d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution de ses obligations au titre du Contrat résultant d'un évènement constitutif d'un cas de force majeure rendant impossible l'exécution des obligations contractuelles.

13 CESSIION DU CONTRAT, CESSIION D'UN SITE

Le Fournisseur a la faculté de céder tout ou partie du 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 à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du Contrat sans l'accord exprès, préalable et écrit de GEG ou GEG SE.

14 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 national de l'énergie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG ou GEG SE par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 18 des CGV. GEG ou GEG SE dispose de (deux) 2 mois pour proposer au Client une solution.
- Si deux (2) mois après la réception par GEG ou GEG SE de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, il peut dans un délai de dix (10) mois maximum saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie sur le site Internet www.energie-mediateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

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 d'électricité et/ou de gaz naturel pour le ou les Sites concernés.

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 Contrat.

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'Energie (CRE) et le médiateur national de l'énergie (<https://www.energie-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 SERVICE CLIENT

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

Groupe GEG – Accueil Clientèle Yéli Particuliers

8, Place Robert Schuman - CS 20183

38042 GRENOBLE CEDEX 09

www.yeli.fr

Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 88 00

Courriel : info@yeli.fr

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de mon acceptation de ce contrat (Code de la consommation, article L. 221-18). Si je souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, je dois 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 mon droit de rétractation, je suis redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle j'exerce ce droit.



A l'attention de : Groupe GEG – Offre Yéli – 8 Place Robert Schuman – CS 20183 – 38042 Grenoble Cedex 09 / info@geg.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la fourniture en gaz naturel de mon logement dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Date et signature du Client :

Contrat signé le [à remplir par le client] :

Nom et prénom du signataire

Adresse du point de livraison :

Réf. PDL :

Yéli est une marque du groupe GEG

GEG

SAEML au capital de 25 261 782.76€

RCS B.331.995.944

GEG Source d'Energies

SAS au capital de 2 897 538,00 €

RCS B. 321 213 225