CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ TARIF RÉGLEMENTÉ

EN VIGUEUR LE 21/09/2026

Clients Particuliers et Professionnels éligibles

1 DÉFINITION

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.
Catalogue des Prestations GRD : 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. Ce document est téléchargeable sur le site www.greenalp.fr. Ces prestations sont facturées par GEG ou GEG SE pour le compte du GRD.
Changement de Fournisseur : opération consistant pour un Client à changer de Fournisseur d'électricité pour un site dont il est déjà titulaire d'un contrat permettant la fourniture d'électricité.
Client : personne physique ou morale à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Point(s) de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières.
Le Client Résidentiel (Particulier) est le Client qui souscrit aux présentes pour son compte personnel.
Le Client peut être un « Professionnel » (sociétés commerciales, collectivités territoriales), un « Non-Professionnel » (syndics, syndicats ou associations au sens de la loi de 1901) ou un « Consommateur » (Client Résidentiel) au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et de la jurisprudence.

Compteur : installation située à l'extrémité avale du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage d'électricité distribuée au Client, complétée le cas échéant de la fonction de détente et de régulation de pression.
Conditions Générales de Vente (CGV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.
Conditions Particulières de Vente (CPV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les dispositions des CPV prévalent sur les CGV.
Contrat ou Contrat Unique : contrat constitué :

- des Conditions Particulières,
- des Conditions Générales de Vente,
- des annexes : formulaire de rétractation et synthèse des dispositions du GRD (comprenant les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension et les Conditions de Distribution mises à disposition sur le site internet du Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) www.greenalp.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 de l'électricité.

Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) : contribution collectée sur les activités de transport et de distribution de l'électricité. Elle correspond à un pourcentage du tarif d'utilisation du réseau public et est fixée par arrêté ministériel.
Fournisseur ou Gaz et Électricité de Grenoble (GEG) : Co-contractant du Client pour la fourniture d'électricité.
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 :

- pour les réseaux d'électricité : GreenAlp, filiale de GEG dans les communes de Grenoble, Villard Bonnot, Saint Marcellin, Vinay, Séchilienne, Allemont, La Ferrière, Pinsot, Saint Pierre d'Allevard, Allevard, Le Moutaret, Presle et Montsapey.

Mise en Service : opération qui consiste à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité 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'Energie (CRE).
Partie(s) : GEG ou le Client ou les deux selon le contexte.
Période contractuelle : période débutant 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) où, pour chaque Site, le GRD livre au Client de l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques.
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 Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution d'électricité jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.
Site : Site de consommation d'électricité du Client identifié par l'adresse du logement du Client Particulier ou par le numéro d'identité au répertoire national des entreprises et établissements (SIRET) du Client Professionnel.
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).
Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution GreenAlp et le Fournisseur GEG relatif à l'accès au réseau, à son utilisation, et à l'échange de données concernant le point de livraison du Client, alimenté en basse tension. Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du GRD : http://www.greenalp.fr/
Accise (anciennement 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.
TRVE : Tarif réglementé de vente d'électricité tel que défini par les articles L.337-4 à L.337-9 et R. 337-18 et suivants du code de l'énergie. Le TRVE est encadré par les pouvoirs publics, sa fixation et ses évolutions sont définies par l'Etat sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie. Les tarifs proposés par GEG sont accessibles sur son site internet https://www.geg.fr/aide-et-contact/centre-documentation/particulier/tarifs/
Le Tarif Bleu proposé par GEG n'est applicable que :

- aux clients particuliers, ainsi qu'aux propriétaires uniques et aux syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation sans condition,
- aux clients non-résidentiels alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros.

2 OBJET DES CGV

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir au Client les quantités d'électricité déterminées dans les Conditions Particulières.
Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture d'électricité par GEG jusqu'au PDL du ou des Site(s) du Client indiqué(s) dans les CPV.
- les conditions d'accès au RPD par GEG pour le compte du Client pour le ou les Site(s) du Client indiqué(s) dans les CPV.

Le Contrat regroupe la fourniture d'électricité, l'accès au RPD et son acheminement.
En contrepartie, le Client s'engage à payer l'électricité selon les prix et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.
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

3.1 Conclusion du contrat

Sous réserve des dispositions de l'article 3.4 des présentes CGV, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de sa signature ou de son acceptation à distance 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

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations du GRD.
En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie est précisé dans le Catalogue de Prestation du GRD.À la demande du Client, ce délai peut être plus court moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 5.5 du Catalogue des Prestations.
Il est précisé qu'en raison de contraintes d'ordre technique et opérationnel liées au paramétrage des systèmes d'information de GEG, la date d'activation du Contrat dans le cadre d'une Mise en service devra nécessairement intervenir dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de la date de souscription du Contrat par le Client. En conséquence, toute demande de mise en service dont la date d'activation souhaitée excéderait ce délai ne pourra pas être prise en charge. Le Client souhaitant une mise en service au-delà de ce délai est invité à renouveler sa demande de souscription à une date plus proche de la mise en service envisagée, étant précisé que les conditions tarifaires applicables seront celles en vigueur au moment de cette nouvelle souscription.
En cas de Changement de Fournisseur, la demande doit être formulée quatre (4) jours avant la date d'effet souhaitée. Le délai ne peut excéder vingt et un jours (21) à compter de la demande Client. La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de

branchement et à la remise du certificat de conformité au GRD. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

3.3 Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa date de prise 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 « 7.2 Résiliation », le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais dans les conditions prévues aux présentes CGV.

3.4 Droit de rétractation pour le Client Résidentiel, le Client Non-Professionnel, et le Client Professionnel n'employant pas plus de cinq salariés et ayant souscrit un contrat à distance hors établissement

En cas de souscription à distance, le Client éligible au droit de rétractation 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 (Art. L221-19 du Code de la Consommation).
Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre tarifaire souscrite, services associés compris le cas échéant.

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 annexé aux présentes CGV, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, au service client dont l'adresse figure sur le formulaire et dans les CGV.
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, par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, ou par email, papier ou sur tout support durable dans les autres situations. Dans ce cas, le Client conserve son droit de rétractation.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'Abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

4 PRIX

Les prix de vente sont mentionnés dans les Conditions Particulières de Vente. Ils sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC) si le Client est un Particulier et Hors Taxes (HT) si le Client est un Professionnel. GEG met à disposition des Clients les grilles tarifaires sur son site internet geg.fr et les communique au Client sur simple demande.

4.1 Composition du prix

Le prix correspond aux prix de la fourniture et de l'acheminement de l'électricité. Il est déterminé en fonction de l'offre choisie lors de la souscription du Contrat, de la consommation annuelle de référence du Client, de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client.

Le prix se compose d'une part fixe mensuelle correspondant à l'Abonnement exprimée en euros/mois, d'une part variable correspondant à la consommation d'électricité du Client exprimée en Euros/kWh, et des taxes et contributions de toute nature, applicables conformément à la règlementation en vigueur correspondant notamment aux taxes et impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité.

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.

4.2 Nature et typologie de l'évolution des offres de fourniture d'électricité

Le Client peut souscrire à une « offre indexée sur une référence de prix régulé », au sens de la typologie de la CRE :

- L'offre « Tarif bleu » correspondant au TRVE : Les caractéristiques du tarif choisi figurent dans les CPV adressées au Client ainsi que sur chaque facture. Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client (par exemple : Base, Heures Creuses…). Chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux. Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un Client à l'autre. Le GRD peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six (6) mois et en informe GEG qui répercute cette information au Client. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.
- L'offre « Online » dont les tarifs sont indexés sur le TRVE : L'offre est indexée sur des références de prix régulés, conformément à la Typologie 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 TRVE 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.

4.3 Niveau de certitude du prix : 3e niveau

Comme rappelé lors de la souscription et dans les CPV, l'estimation du prix de l'offre correspond au troisième niveau de certitude, dont la couleur associée est le vert clair, conformément à la nomenclature de la CRE. En effet, l'ensemble du prix évolue suivant une formule préalablement définie, susceptible de varier à la hausse ou à la baisse. Ce niveau reflète une plus grande incertitude mais reste encadré par des références précises.

4.4 Coût des prestations GRD

Le Gestionnaire de Réseau peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations du GRD. Elles sont facturées par GEG conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet http://www.greenalp.fr/

4.5 Impôts, taxes et charges

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, actuel ou futur, supporté ou du par GEG, applicable conformément à la règlementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client (les Taxes et Contributions Obligatoires). A la date de souscription du Client, ces Taxes et Contributions Obligatoires comprennent notamment :

- Pour l'électricité : la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), les taxes locales (comprenant les taxes départementales, les taxes communales), l'Accise ou anciennement CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité).

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 et Contributions Obligatoires dont GEG 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 refacturées 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.

4.6 Versement Nucléaire Universel (VNU)

A compter du 1er janvier 2026, l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique est remplacé par le dispositif de « versement nucléaire universel » (VNU). Le VNU vise, chaque année calendaire, à collecter une partie des revenus tirés de la vente de l'électricité nucléaire par Electricité de France au-delà de seuils déterminés par l'Etat, et à redistribuer cette recette fiscale aux consommateurs finals via les fournisseurs d'électricité. Pour le Client, le VNU prend la forme d'une minoration de sa facture d'électricité durant les mois déterminés par décret en Conseil d'Etat et selon un tarif unitaire fixé à l'échelle nationale par arrêté interministériel. La minoration qui apparaît sur les factures du Client durant une année calendaire est égale à 0 si la recette fiscale tirée des revenus de la vente de l'électricité nucléaire durant cette année est nulle. En cas de minoration égale à 0, le VNU est donc sans effet sur la facture d'électricité du Client.

En cas de modification rétroactive du tarif unitaire de minoration par l'Etat, la Commission de régulation de l'énergie, une juridiction administrative ou toute autre autorité compétente, les factures du Client pourront faire l'objet d'une régularisation à la hausse (tarif unitaire de minoration qui diminue) ou à la baisse (tarif unitaire de minoration qui augmente). Le Client reconnaît qu'une régularisation à la hausse lui impose de verser la différence de prix à GEG dans les délais prévus au Contrat pour le paiement des factures. GEG reconnaît qu'une régularisation à la baisse lui impose de verser la différence de prix au Client selon l'une des modalités suivantes, déterminée par GEG : soit un versement au Client dans les délais prévus au Contrat pour le paiement des factures, soit une minoration de la facture suivante du Client. La présente clause de régularisation expire trois (3) mois suivant la dernière date à laquelle le remboursement du versement perçu par GEG au titre du VNU pour la fourniture du Client peut être légalement réclamé à GEG.

5 FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Établissement de la facture

GEG établit une facture bimestrielle à terme échu. Les consommations d'électricité sont calculées sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.
La part du prix correspondant à l'Abonnement (prix fixe) est facturée par avance au Client. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation ou cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit. Elle n'est pas productive d'intérêts.

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 11ème et 12ème mois.
En cas de changement de tarif entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont reparties *prorata temporis* à la date de changement de prix.
Auto-relève : le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via l'Espace Client, par téléphone, par courrier ou par email. Dans tous les cas, le Client a l'obligation de laisser l'accès à un releveur mandaté par le GRD au moins une (1) fois par an.
Le Client accepte que les factures lui soient adressées par la voie électronique sous réserve des dispositions de l'article L.224-12 du code de la consommation pour les Clients Résidentiels, et les Clients Non-Résidentiels (Professionnels ou Non-Professionnels) dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36kVA pour l'électricité. GEG informe le Client concerné par les dispositions ci-dessus qu'il dispose

du droit de s'opposer à la dématérialisation des factures et de demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

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 relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh).
Le Client est informé que le GRD communiquera à GEG, 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 se réservera 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 selon les modalités et les tarifs fixés par le Catalogue de Prestations en vigueur.
GEG 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 Client titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation du Contrat et
responsable du paiement des factures.
Dans le cas où plusieurs personnes sont titulaires d'un même Contrat, ces dernières sont solidairement responsables du paiement des factures.

5.4 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement qui s'applique au présent du Contrat est indiqué dans les Conditions Particulières de Vente.
Le Client Particulier s'engage à payer la facture dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa date de réception ; le Client Professionnel dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture.
GEG propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'Agence commerciale de GEG ou sur l'espace client du site Internet www.geg.fr, en espèces ou le paiement par Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'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 17 des présentes CGV en précisant « chèque énergie ». Le paiement par prélèvement automatique est possible uniquement si le Client a retourné signé, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat, le mandat de prélèvement SEPA envoyé par GEG. Dans le cas contraire, le Client devra procéder au paiement par l'un des autres moyens ci-dessus.
Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais.
Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

5.5 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. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée quinze (15) jours plus tard au Client résidentiel / dix (10) jours plus tard au Client professionnel, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. A défaut d'accord dans ce délai, le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client résidentiel sous vingt (20) jours / sous dix (10) jours pour le Client professionnel, entrainant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance. A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Professionnels, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.
Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC pour le Client résidentiel / et à quarante (40)euros HT pour le Client professionnel.
GEG avisera le Client par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquelles la fourniture peut être suspendue à défaut de règlement.
Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG pourra interrompre la fourniture d'énergie, 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 7 des présentes CGV.

Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations.. 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 d'électricité sont à la charge du Client.
Par dérogation, pendant la trêve hivernale du 1er novembre au 31 mars inclus, en cas de non-paiement des factures par le Client, la fourniture 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 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 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/pénalité 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. 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.
Pour le Client qui bénéficie du Chèque Energie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement 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, le fournisseur avise au moins vingt (20) jours à l'avance le Client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois à compter de la demande du Client, GEG 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 la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre /31 mars): la loi n°2013- 312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 protège tous les consommateurs des coupures d'énergie et résiliations de contrat. Les Clients disposant des tarifs sociaux bénéficient du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale. Le Client bénéficiaire d'une aide du FSL ne verse aucun frais/pénalité lié au rejet de paiement.

5.7 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG. Sauf en cas d'erreur manifeste de 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 les clients Résidentiels et deux (2) ans pour les clients Professionnels 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 auquel cas 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 demie (1,5) pour les Clients Résidentiels et à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC pour les Clients Résidentiels et à quarante (40) euros HT pour les Clients Professionnels.

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 euros HT soit 15 euros TTC par duplicata.

6 INSTALLATION INTERIEURE

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées 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 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 n'est pas responsable d'un dommage de toute nature causé par l'installation intérieure.

7 SUSPENSION – RESILIATION (CESSATION) DU CONTRAT

7.1 Suspension

Le Contrat et la fourniture d'électricité peuvent être suspendus, par l'une ou l'autre des Parties, après en avoir informé l'autre Partie, dans les cas suivants :

- à l'initiative de GEG :
  - en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat,
  - en cas de danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'installation intérieure porté(s) à la connaissance de GEG ;
  - en cas de non-paiement d'une ou plusieurs facture(s) dans les délais impartis, 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 (5.6 des CGV) ;
  - en cas d'injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
  - en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an ;
  - en cas d'usage illicite ou frauduleux de l'énergie ;
- à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 9 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.

- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- à l'initiative du Client en cas de manquement de GEG à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat.

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 8 des CGV. 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 de GEG à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat).

7.2 Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

- Par le Client en adressant à GEG une lettre recommandée avec accusé de réception :
  - en cas de manquement de GEG à l'une de ses obligations essentielles 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, 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 d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance ou en cas d'évènement de force majeure devenu définitif.
  - en cas de refus de modification du Contrat à l'initiative de GEG dans les conditions prévues à l'article 9 des CGV (à condition de réception du courrier de refus par GEG dans les trois (3) mois à compter de la notification au Client de la modification contractuelle)
  - 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 (parmi ces autres cas figurent la modification des modalités de facturation ou un déménagement).

Le Client titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation effective.
Si le Client ne résilie pas son Contrat à sa sortie du logement, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

- Par GEG :
  - en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles au titre présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par GEG, après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 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 d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance ou en cas d'évènement de force majeure devenu définitif
  - en cas d'interruption de la fourniture d'électricité par le GRD (injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat), ou de résiliation du Contrat GRD-F.

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, à un remboursement qui sera effectué dans un délai maximum de deux (2) semaines à compter de l'émission de la facture de clôture.

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 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 résiliation ou cessation du Contrat. Si le Client continue de consommer d'électricité à compter de la date effective de la fin du Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat d'électricité 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 interrompue par le GRD.

8 CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GEG 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 services associés, facturations et le recouvrement), les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur, et le respect de ses obligations légales et règlementaires par le Fournisseur. La collecte de certaines données est obligatoire notamment les nom, prénom, adresse du PDL, le tarif choisi, ainsi que la raison sociale et le numéro SIRET (pour les Clients Professionnels). 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 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, à l'Agence de Services et de Paiements ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par GEG. Notamment et conformément au décret n° 2025-735 du 31 juillet 2025 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie, certaines de vos données personnelles sont transmises à l'Agence de services et de paiement (ASP) par GEG dans le cadre de sa mission d'identification des bénéficiaires dudit dispositif.
GEG conserve les données collectées pendant la durée du Contrat et cinq (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. 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'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- ainsi que 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.
  Pour information, 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 qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture et dans les présentes CGV. 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 GEG. S'agissant de ses données personnelles transmises à l'Agence de services et de paiement (ASP) par GEG dans le cadre de sa mission d'identification des bénéficiaires du dispositif du chèque énergie, le Client éligible peut demander à tout moment à l'ASP l'accès à ses données personnelles, leur rectification ainsi que la limitation de leur traitement. Pour exercer ces droits, le Client peut contacter directement l'ASP par courriel à l'adresse protectiondesdonnees@asp.gouv.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Agence de Services et de Paiement Direction générale / MGSSI Délégué à la protection des données 2, rue du Maupas 87040 Limoges Cedex 01.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GEG pourront être enregistrées pour 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).

9 FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

La responsabilité de chaque Partie ne pourra pas être engagée si la mauvaise exécution, la non- exécution, ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle 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 évènements 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 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 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 de l'électricité,
- Les dommages causés par des faits accidentels et non maitrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions,

- Toutes autres circonstances visées dans le Contrat GRD-F

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 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 au titre du Contrat.

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

10 MODIFICATION DU CONTRAT

GEG pourra modifier le Contrat. GEG informe le Client de toute évolution et/ou modification du Contrat à son initiative au moins un (1) mois avant sa date d'entrée en vigueur, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique).
Le Client peut refuser l'application de la modification notifiée en avisant GEG par courrier de sa volonté de résilier le présent Contrat, selon les modalités indiquées en article 6 des présentes Conditions Générales de Vente et sans pénalité. A défaut de réception par GEG du courrier dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction, ni réserve. Cette modification se substituera aux présentes Conditions Générales de Vente.
Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modification(s) imposée(s) par des dispositions législatives ou réglementaires. Toute modification législative et réglementaire s'applique de plein droit au présent Contrat.

Suppression d'un tarif :
GEG informera le Client avec un préavis d'un mois en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification que l'ancien tarif. Le Client a la possibilité de résilier son Contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif ne le satisfait pas.

11 RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. 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 leurs obligations au titre du Contrat résultant d'un événement constitutif d'un cas de force majeure rendant impossible l'exécution des obligations contractuelles.

Responsabilité de GEG à l'égard du Client Particulier et Non-professionnel :
GEG est responsable de tout préjudice dûment justifié causé au Client Particulier du fait du non-respect de ses obligations de fourniture d'électricité au titre du présent Contrat

Responsabilité de GEG à l'égard du Client Professionnel :
La responsabilité de GEG à l'égard du Client Professionnel est encadrée dans les limites définies ci-après. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le Client Professionnel du fait de l'inexécution de ses obligations de fourniture d'électricité par GEG au titre du présent Contrat pourront être indemnisés. En toute hypothèse, GEG ne pourra pas être amené à verser, pour l'ensemble des demandes formulées par le Client Professionnel pendant la durée du Contrat, un montant supérieur à cinquante mille euros (50 000 €).

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

- En raison d'une faute du Client, par exemple et de manière non exhaustive, en cas d'une utilisation non conforme des appareils de mesure et de son installation privative intérieure, ou de défaillances dans les mesures de sécurité prises pour son installation intérieure et pour 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 de mauvaise exécution ou d'inexécution des obligations mises à la charge du GRD telles que mentionnées dans le présent Contrat.

Responsabilité du GRD à l'égard du Client
Le GRD est responsable de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité ainsi que des prestations mentionnées dans le 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 dans le Contrat GRD-F 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, et GEG 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.
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 reconnait avoir pris connaissance des obligations mises à la charge du GRD dans le cadre du Contrat GRD-F et plus généralement des obligations mises à sa charge aux termes des conditions 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 de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité.
Le Client garantit GEG contre tout recours de tiers, pour toute action en réparation d'un préjudice subi par le tiers lorsque ce préjudice a été causé par un fait du Client.

12 CESSION DU CONTRAT, CESSION D'UN SITE

GEG a la faculté de céder tout ou partie du présent 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 présent Contrat sans l'accord exprès, préalable et écrit de GEG.

13 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 Non-professionnel, dont la CAR est inférieure ou égale à 36 kVA pour l'électricité, et/ou ayant le statut de microentreprise au sens du Décret n° 2008-1354 n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Energie 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 16 des présentes Conditions Générales de Vente. GEG dispose de deux (2) mois pour proposer au Client une solution.
- Si deux (2) mois après la réception par GEG de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, il peut dans un délai de dix (10) mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site www.energiemediateur.fr ou par courrier à :
  Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252
  75443 Paris Cedex 09

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le Client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

14 INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule et remplace toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs à sa signature en relation avec la fourniture d'électricité pour le ou les Sites concernés.

15 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 (notamment en cas de changement d'adresse, le Client s'engage à transmettre ses nouvelles coordonnées à GEG).
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 (http://www.energies-infos.fr)

16 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 au titre du présent Contrat, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

17 CORRESPONDANCE - SERVICE CLIENT

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

Gaz et Electricité de Grenoble –
Accueil Clientèle 8, Place Robert Schuman –
CS 20183
38042 GRENOBLE CEDEX 09

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

Accueil téléphonique Clients Professionnels : 04 76 84 38 00

Courriel : www.geg.fr

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A l'attention de Gaz et Electricité de Grenoble, 8, place Robert Schuman - CS 20183 - Grenoble Cedex 09, info@geg.fr :

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : Date :
(*) Rayez la mention inutile

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

Identification : Annexe 2 bis au contrat GRD-F
Version : 2
Nb. de pages : 9

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD : https://greenalp.fr/.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse https://greenalp.fr/documentation
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD https://greenalp.fr/documentation Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu, y compris ses annexes, entre le GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au Fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit, ...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui- ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : https://greenalp.fr/documentationLa Documentation Technique de Référence :

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : https://greenalp.fr/documentation

1. Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le GRD assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD https://greenalp.fr/.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes)

;

- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;

Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;

- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD- F.

Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client. Le client autorise le fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

2. Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1. Les obligations du GRD à l'égard du Client

Le GRD est tenu à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet https://greenalp.fr/.**4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.**

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations du GRD à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➢ **Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page https://greenalp.fr/, sur les précautions élémentaires à mettre en

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➢ **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

Le GRD s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

Par ailleurs, et comme l'y autorise la décision précitée de la CRE, le GRD applique un facteur de réduction de 90% aux montants des pénalités normalement applicables en cas d'événement exceptionnel.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. S'il ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le GRD est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondants sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du GRD si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD. Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le GRD les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsque le GRD est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

- **Protection des informations commercialement sensibles :**

Le GRD préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

- **Protection des données à caractère personnel :**

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée RGPD.

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et s'il y a lieu, de son représentant technique et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur.

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au GRD : GreenAlp Service Clients 49 rue Félix Esclangon 38042 Grenoble Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

Le GRD s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet https://greenalp.fr/, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au GRD d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si

un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.]

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

5) Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.

6) transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un compteur Linky peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

4. Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD- F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations.

5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

GreenAlp – SA au capital de 29 938 412 euros – 49, rue Félix Esclangon – CS 10110 - 38042 Grenoble cedex 9
RCS Grenoble 833 619 109

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5.3. Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par le GRD, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du GRD

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son Contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :

- pour les Clients résidentiels ;
- pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements du GRD vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au GRD en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Il en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

Le GRD et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Le GRD est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du GRD vis-à-vis du Client.

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne 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 appropri

empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD https://greenalp.fr/ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne le GRD, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.1. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser *a minima* les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.2. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8. Révision du présent document

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.