

## Article préliminaire • DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous employés avec une majuscule sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

**Accès au réseau** : Transport et distribution de l'Énergie électrique depuis un site de production d'Énergie électrique jusqu'au point de livraison d'un site.

**ARENH** : accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

**Client** : personne physique ou morale achetant de l'électricité pour ses propres besoins auprès du Fournisseur et qui est désignée aux Conditions Particulières.

**Client Particulier** : Client ayant un usage domestique de l'électricité sans lien avec une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Client Professionnel** : Client, personne physique ou morale achetant de l'électricité dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Conditions Générales de Vente** : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente d'électricité en basse tension conclus dans le cadre des offres proposées et complétées par les Conditions Particulières.

**Conditions Particulières de Vente** : dispositions contractuelles spécifiques applicables aux sites de consommation du Client et complétant les Conditions Générales. Nommé ci-après CPV.

**Contrat** : le Contrat comprend les pièces suivantes qui forment un tout indissociable :

- les Conditions Générales de Vente ;
- les Conditions Particulières ;
- les annexes tarifaires précisant les modalités de facturation de l'Accès au RPD selon les Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité HTA et BT supérieur à 36 kVA ;
- les Dispositions ou Règles Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD sous forme de synthèses. Ces synthèses sont un résumé des clauses des Dispositions ou Règles Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD qui explicitent les engagements du Distributeur et de GES vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces documents et s'engage à s'y conformer. En cas de contradiction ou d'opposition, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

**Distributeur** : entreprise chargée de distribuer l'électricité à partir du réseau haute ou moyenne tension d'une région ou d'un pays.

**Droit ARENH** : quantité d'ARENH à laquelle les consommations du Client donnent droit selon la méthodologie définie par la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie) sans prendre en compte un éventuel futur écrêtement (cf. définition ci-dessous).

**Coefficient ARENH** : quantité, en MWh, de droit ARENH généré par 1 MWh consommé sur le poste considéré.

Le(s) Coefficient(s) ARENH est (sont) basé(s) sur l'historique de consommation du (des) site(s) concerné(s).

Il(s) correspond(ent) à la totalité du droit sans prise en compte d'un éventuel écrêtement, donnant lieu à l'application de la clause d'Écrêtement ci-après.

**Ecrêtement** : réduction des quantités d'ARENH attribuées à chaque fournisseur alternatif par la CRE lorsque la somme des demandes ARENH de l'ensemble des fournisseurs alternatifs pour le guichet ARENH dépasse la quantité totale d'ARENH allouée (ci-après Plafond ARENH). Elle donne lieu à la détermination d'un Taux (ci-après Taux d'Écrêtement), correspondant au pourcentage d'Écrêtement, et donc également au pourcentage des demandes ARENH des fournisseurs alternatifs qui ne leur sera pas livré.

**Taux de plafonnement** : pourcentage des demandes ARENH des fournisseurs alternatifs qui sera livré après Écrêtement par rapport aux demandes initiales de ces derniers.

**Modulation du taux ARENH** : pourcentage du droit ARENH du Client que ce dernier choisit d'intégrer dans la constitution du prix du Contrat pour l'année de fourniture considérée, tel que précisé au Contrat. Pour les Contrats signés après publication de l'Écrêtement de l'année N, les Parties conviennent que la modulation de taux ARENH correspondra d'office au Taux de plafonnement publié par la CRE.

**Énergie électrique, Énergie électrique active, Énergie électrique réactive** : Tout système électrique utilisant le courant alternatif met en jeu deux formes d'énergie : l'Énergie électrique active et l'Énergie électrique réactive. Dans les processus industriels, seule l'Énergie électrique active est transformée au sein de l'outil de

production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. l'Énergie électrique réactive sert notamment à l'alimentation des circuits magnétiques des machines électriques (moteurs, etc...).

**Fournisseur** : société qui commercialise l'énergie électrique auprès de ses clients. Gedia Energies et Services nommé GES.

**GRD** : gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité auquel le site de consommation du Client est raccordé accomplissant, sous le contrôle de la Commission de Régulation de l'Énergie, l'exploitation, la maintenance et le développement du réseau public de distribution d'électricité conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

**Offre commerciale** : proposition commerciale faite à un client professionnel ou Particulier par le Fournisseur dans le cadre du marché de l'électricité.

**Offre Contrat Unique BT** : offre de fourniture d'électricité en basse tension à prix fixes applicable aux clients professionnels et Particuliers souscrivant un contrat pour une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kVA.

**Offre Contrat BT+** : offre de fourniture d'électricité en basse tension à prix fixes applicable aux clients professionnels souscrivant un contrat pour une puissance électrique supérieure 36 kVA.

**Offre Contrat HTA** : offre de fourniture d'électricité en haute tension (HTA) à prix fixes applicable aux clients professionnels souscrivant un contrat.

**Offre Indexée** : offre de fourniture d'électricité en basse tension à prix indexé, lié aux TRV en vigueur, c'est-à-dire qu'elle suivra les mêmes évolutions.

**Responsable d'équilibre** : Personne morale ayant signé avec RTE un accord de participation pour la qualité de Responsable d'équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre, à compenser financièrement les écarts constatés à posteriori dans le périmètre d'équilibre.

**RPD** : réseau public de distribution d'électricité.

**Tarif réglementé de Vente** : un tarif qui est décidé et fixé par l'Etat nommé ci-après TRV.

**Swap** : Possibilité laissée au Client, sur une période de temps donnée, de déclencher le remplacement d'une part de l'énergie couvrant son besoin par le même volume d'énergie provenant d'un produit d'une autre nature (exemple : volume de produit de marché remplacé par de l'Arenh, volume d'Arenh remplacé par des produits de marché) et de bénéficier de l'écart financier entre ces deux produits.

**Titulaire du Contrat** : responsable des consommations et du paiement des factures établies par GES en application du Contrat, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du Titulaire.

## Article 1 • CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité par GES souscrivant une offre de marché.

Tout projet de modification des Conditions Générales est communiqué au Client à sa demande, par voie électronique, après leur date d'entrée en vigueur. En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client peut résilier le Contrat sans pénalité dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de sa réception. Cependant, ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement. Pour l'exécution du Contrat, le Client autorise GES à accéder aux informations détenues par le GRD qui sont relatives aux puissances souscrites et aux données de consommation.

## Article 2 • TITULAIRE DU CONTRAT ET SITE(S) CONCERNE(S)

Les informations communiquées par le Client, à la conclusion du Contrat, sont reprises sur la facture de souscription et ainsi que dans les Conditions Particulières et emportent désignation du Titulaire du Contrat, responsable des consommations et du paiement des factures, y compris dans les cas où il est désigné un payeur différent du Titulaire.

L'Énergie active vendue par GES est destinée à l'alimentation exclusive du (des) sites visé(s) aux Conditions Particulières. Le Client s'engage, à ce titre, à ne céder tout ou partie de cette Énergie à aucun tiers, ni à aucun site ou point de livraison non visé aux Conditions Particulières.

## Article 3 • OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions de la fourniture d'électricité auprès du Client pour ses propres besoins et des prestations de service pouvant être associées. Pour ce faire GES s'engage à avoir conclu les accords nécessaires (contrat GRD-F) à l'exécution du Contrat. GES assure l'ensemble des démarches et effectue l'ensemble des obligations nécessaires à la fourniture

d'électricité pour le compte du Client auprès du GRD, notamment le changement de fournisseur, la mise en service et toute autre notification à effectuer auprès du GRD.

GES rappelle au Client qu'il est nécessaire d'avoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

#### Article 4 • SERVICES OPTIONNELS

Des services optionnels (gratuits ou payants), tels que notamment la mensualisation, le relevé confiance, le Dépann'Elec\* peuvent être souscrits par le Client.

\* Ce service n'est pas commercialisé sur la totalité du territoire français et hors clients professionnels. Voir la liste des communes éligibles en agence

#### Article 5 • EFFET

La conclusion du Contrat a pour effet la perte du TRV pour le site de consommation concerné. Le Client reconnaît donc et accepte que les prix proposés dans le cadre du Contrat ne relèvent pas du tarif réglementé.

Le client Particulier a la possibilité de revenir sur son choix pour le site de consommation concerné en application à l'article L.337-7 du code de l'énergie.

#### Article 6 • DURÉE

Le Contrat prend effet à la date stipulée dans les CPV sous réserve d'un délai supplémentaire de mise en service ou de changement de fournisseur effectué par le GRD conformément aux délais prévus par son catalogue de prestations. La durée du Contrat et sa date d'échéance sont également précisées dans les Conditions Particulières.

Le Contrat sera renouvelé, à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction pour la durée proposée et acceptée par le Client, sauf mention spécifiques aux CPV.

#### Article 7 • RÉSILIATION

##### 7.1 Résiliation pour inexécution

En cas d'inexécution par une Partie de ses obligations, l'autre Partie peut résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle serait en droit de réclamer, quarante-cinq (45) jours calendaires après l'envoi d'une lettre de mise en demeure recommandée avec avis de réception restée sans effet. La résiliation sera elle-même notifiée par lettre recommandée avec avis de réception et prendra effet le jour de la réception de cette dernière.

##### 7.2 Résiliation anticipée demandée par le Client Professionnel ou Particulier

Le Client Particulier peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client reste redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. La résiliation prend effet à la date indiquée par le Client et, au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur sauf en cas de changement de Fournisseur où le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité.

Le Client Professionnel peut demander la résiliation anticipée du Contrat sous réserve de l'application de l'article 7.3 ci-dessous.

##### 7.3 Conséquences de la résiliation du Contrat du fait du Client Professionnel

En cas de résiliation du Contrat avant sa date d'échéance du fait du Client (inexécution de ses obligations ou résiliation anticipée), ce dernier aura l'obligation de payer à GES une indemnité calculée selon la formule suivante :

$10 \text{ €/MWh} \times (\text{PS} \times 8760 \times 0,4) / 365 \times (\text{Nb jours manquants})$  avec

IO = indemnité de base (octobre 2021) = 730 €/MWh sauf mention complémentaire CPV

Ps max = puissance souscrite d'acheminement maximale en MW

Nb jours manquants = nombre de jours pendant lesquels le Contrat n'a pu être exécuté du fait d'une résiliation anticipée imputable au Client.

Le Client reste par ailleurs redevable des consommations enregistrées aux prix de fourniture suivant les Conditions Particulières jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge du Client.

Parmi les frais liés à la résiliation à la charge du Client, figurent notamment ceux résultant des engagements que GES a été amenée à souscrire pour exécuter le Contrat.

#### Article 8 • CONDITIONS DE FOURNITURE

L'obligation de GES de fournir le Client en électricité est subordonnée aux conditions suivantes :

- l'attestation de conformité de l'installation à la réglementation en vigueur délivrée par l'organisme compétent (CONSUEL) est remise par le Client au GRD dans le cas d'une première mise sous tension d'installation neuve ou ayant fait l'objet d'une rénovation totale ;
- le site de consommation du Client est raccordé à un RPD pour lequel GES a conclu un contrat GRD-F ;

- l'autorisation donnée par le Client au GRD de communiquer à GES les informations relatives aux puissances souscrites et aux données de consommation conformément à l'article 1 des Conditions Générales, à compter de la date de conclusion du Contrat par le Client et pour toute la durée du contrat ;

- le paiement des factures dans les conditions énoncées à l'article 18 des Conditions Générales.

#### Article 9 • BRANCHEMENTS EXTÉRIEURS ET INTÉRIEURS

Les branchements reliant l'installation du Client au RPD font partie du RPD et le GRD en garde l'entretien. Les frais liés à l'établissement du branchement sont facturés par le GRD au Client.

#### Article 10 • PRINCIPALES OBLIGATIONS DU CLIENT SUR SON INSTALLATION INTÉRIEURE

Il est rappelé au Client qu'il doit entretenir son installation intérieure en conformité avec les normes en vigueur lors de sa création.

#### Article 11 • RESPONSABILITÉ

GES est responsable, dans les conditions énoncées au présent article, de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de fourniture d'électricité issues du Contrat, à l'exclusion de toute autre obligation relevant du GRD et résultant des conditions d'accès et d'utilisation du RPD telle que notamment le comptage et l'acheminement.

L'installation intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement et est placée sous sa responsabilité. Il en assure l'entretien à ses frais ou, le cas échéant, aux frais du propriétaire ou de tout tiers auquel la garde de ladite installation aurait été transférée.

L'électricité n'est livrée au Client que s'il se conforme, pour toute installation branchée sur le RPD aux mesures prescrites par le GRD notamment dans les dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, son catalogue de prestations et aux normes en vigueur. Le Client est réputé avoir effectué les démarches prévues par les textes réglementaires régissant les rapports entre propriétaire et locataire, GES ne pouvant en aucun cas être tenue pour responsable des litiges pouvant survenir en la matière entre eux.

Le GRD a le droit de vérifier l'installation intérieure du Client en cours d'exécution du Contrat, en vue d'établir qu'elle n'occasionne aucun trouble de fonctionnement sur le RPD, ne compromette pas la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public et ne permette pas un usage frauduleux ou illicite de l'électricité. En aucun cas GES n'encourt de responsabilité due à des défauts d'installations qui ne sont pas directement de son fait. Le Client dispose d'un droit direct, conformément aux dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, à rechercher la responsabilité du GRD pour les dommages causés à cet titre.

#### Article 12 • CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE / FORCE MAJEURE

L'électricité est mise à la disposition du Client en permanence, dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur. Toutefois, le GRD a la faculté d'interrompre le service pour l'exploitation, l'entretien et les réparations du RPD.

Conformément à la réglementation, pour toute interruption de fourniture d'une durée supérieure à six (6) heures imputable à une défaillance du réseau public de transport et de distribution d'électricité, il est fait application d'un abattement égal à deux (2) % du montant annuel de la part de la prime fixe relative à l'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité, par période entière de six (6) heures, dans la limite, par année civile, du montant annuel dû pour cette utilisation.

Sont considérés comme un cas de force majeure ou assimilés à une force majeure au titre du Contrat : la guerre, la mobilisation, la grève, l'incendie, l'inondation, l'ouragan, l'orage, l'épidémie, le fait d'un tiers (perturbations générées par le tiers, dommages aux réseaux à l'occasion de travaux...), l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production, ainsi que tous les faits pouvant être qualifiés de force majeure dans le cadre du raccordement et de l'acheminement de l'électricité par le GRD.

En cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie au présent article, les obligations respectives des parties au Contrat sont suspendues et chaque partie n'est pas tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations. Il appartient au Client de prendre ses précautions pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts de la qualité de la fourniture

#### Article 13 • INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

Conformément au cahier des charges de concession pour le service public du développement et de l'exploitation du RPD et de la fourniture d'énergie électrique, aux dispositions réglementaires applicables, et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, le GRD peut procéder à l'interruption de la fourniture ou refuser l'accès au RPD, notamment 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 de l'installation à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à sa connaissance,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ses soins quelle qu'en soit la cause,
- par mesure de sécurité, lorsque l'installation du Client est reconnue défectueuse ou que celui-ci s'oppose à sa vérification,
- trouble causé par un Client ou par son installation et appareillages, affectant la distribution d'électricité,
- usage illicite ou frauduleux d'électricité.

GES peut également suspendre la fourniture en cas de non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 18, sous réserve du respect des dispositions relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles.

#### Article 14 • COMPTEURS-DISJONCTEURS

La consommation d'électricité est mesurée par des compteurs qui sont fournis, posés, scellés et entretenus par le GRD. Les conditions et modalités relatives au raccordement et à l'emplacement des compteurs et disjoncteurs sont décrites dans le catalogue de prestations du GRD disponible sur son site internet dont l'adresse est communiquée par GES à la demande du Client. Le Client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur au moins une (1) fois par an. Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze (12) derniers mois, GES peut demander au GRD d'effectuer une relève. Les frais inhérents à cette relève complémentaire peuvent être facturés au Client à l'euro-l'euro.

Dans le cas où une rectification de facturation doit avoir lieu suite à des tentatives de relève infructueuses, le tarif utilisé pour la rectification prend en compte les évolutions tarifaires qui ont eu lieu au cours de la période en cause.

#### Article 15 • DÉTERMINATION DES QUANTITÉS

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre, d'une part, les données relevées par le GRD ou communiquées par le Client et, d'autre part le dernier relevé ayant servi à la facturation précédente. La consommation peut également être estimée par le GRD ou GES sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou, à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

#### Article 16 • VÉRIFICATION DES COMPTEURS ET DISJONCTEURS

Le GRD peut faire vérifier, à ses frais, les compteurs et les disjoncteurs à tout moment par ses agents, munis de leur carte d'identité professionnelle. Le Client peut demander à GES à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le GRD soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont payables par avance par le Client et lui seront remboursés si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance. En cas de fonctionnement défectueux des compteurs ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. À défaut, la quantité d'électricité livrée est déterminée par analogie avec celle des Clients présentant des caractéristiques de consommations comparables.

Le tarif utilisé pour la rectification prend en compte les évolutions tarifaires qui ont eu lieu au cours de la période en cause.

#### Article 17 • FACTURE

La période de facturation est de trois (3) mois pour les contrats unique BT et un (1) mois pour les contrats uniques BT+ et HTA, hors mensualisation.

Chaque facture d'énergie comporte :

- la part fourniture :
  - Le montant de la prime fixe à échoir, au prorata temporis. Si le mois calendaire est commencé à la date de souscription du Contrat ; au cours du Contrat et à son terme, tout mois commencé et facturé est dû dans son intégralité ;
  - La consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation ;
  - Le montant de la capacité ;
- la part acheminement correspondant aux coûts d'utilisation des RPD ;
- les charges pour soutirage physique (charges liées à la constitution de la réserve rapide pour garantir la fourniture aux clients du réseau) ;
- le cas échéant, le montant de location de matériels ; s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes, et à la mise en service du branchement, tel qu'il résulte du barème de prix disponible auprès de GES ;

- l'énergie réactive en €/kVarh ;
- les dépassements, en heures et en €/kW ;
- la puissance maximale atteinte ;
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur, qui comprennent notamment la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE), la CTA, les taxes locales et la TVA ;
- le numéro d'urgence du GRD ;
- la référence du point de livraison ;
- la date limite de paiement de la facture ;
- les caractéristiques du tarif choisi par le Client ;
- les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

GES adresse au Client, au moins une fois par an, une facture établie en fonction de ses consommations réelles, sur la base des index transmis par le GRD.

#### 17.1 Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client ou mises à disposition du Client sous format électronique à terme échu à réception des données de relève réelles ou estimées par le GRD. Pour les Sites ne disposant pas de compteur, le GRD établit et transmet au Fournisseur l'estimation de consommations.

En cas d'évolution du prix entre deux factures, la répartition des quantités facturées aux différents prix se fera au prorata temporis.

#### 17.2 Facture électronique

Le Client accepte de recevoir en substitution des factures papier, des factures électroniques.

La facture électronique a valeur d'original au sens de la réglementation fiscale et a la même valeur juridique et comptable qu'une facture papier.

Les factures électroniques sont téléchargeables en format PDF depuis l'Espace Client.

L'historique des factures électroniques est constitué progressivement à partir de la délivrance de la première facture électronique. Les factures électroniques sont accessibles dans l'Espace Client du Client pendant une durée identique à celle prévue pour l'accès à l'Espace Client.

Le Client est informé par e-mail de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique dans son Espace Client. Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur une adresse électronique (adresse e-mail) destinée à recevoir les e-mails l'informant de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique. Tout changement d'adresse électronique devra être communiqué par courrier ou par e-mail au Fournisseur. En cas d'adresse de messagerie électronique erronée, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques informant le Client de la disponibilité d'une facture.

Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique et ce pour des raisons extérieures au Fournisseur (adresse de messagerie indiquée par le Client erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc).

Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant en cas de force majeure et dans les cas suivants, sans qu'ils aient à remplir les conditions de la force majeure : piratage informatique, privation, suppression, interdiction temporaire ou définitive, pour quelle que cause que ce soit (dont les pannes ou indisponibilités inhérentes au serveur d'hébergement ou de tout système d'information nécessaire à la transmission des factures électroniques), de l'accès au réseau Internet.

L'enregistrement et l'archivage des factures électroniques sous format électronique relèvent de l'entière responsabilité du Client. Il est recommandé au Client de télécharger ses factures électroniques régulièrement et de les conserver sur un support durable de son choix afin de se créer ses propres archives.

#### 17.3 Règlement des factures

Le règlement des factures sera effectué par prélèvement automatique quinze jours pour les contrats uniques BT, et trente jours pour les contrats uniques BT+ et HTA, après la date d'émission de la facture. A cet effet, le Client transmettra au Fournisseur, dans un bref délai à compter de la signature du Contrat un mandat de prélèvement SEPA accompagné d'un relevé d'identité bancaire.

Les Conditions Particulières peuvent prévoir des modalités de paiement différentes.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

#### 17.4 Dépôt de Garantie lié au mode de paiement

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, un dépôt de garantie dont le montant est égal au douzième du montant annuel prévisionnel de la facture est dû. Il fait l'objet d'une demande de versement spécifique, que le Client s'engage à régler dans les mêmes conditions que les factures d'électricité. Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite, éventuellement, de toute créance du

Fournisseur sur le Client.

En cas de défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat, et notamment en cas de mise en redressement judiciaire du Client, le Fournisseur peut opérer compensation de toutes les sommes qui lui sont dues par le Client avec le dépôt de garantie.

Si le Client est dans l'incapacité de constituer le dépôt de garantie ou de le reconstituer suite à une compensation, le Fournisseur peut interrompre la fourniture d'Electricité conformément à l'article relatif à l'«Absence de paiement» et résilier le Contrat.

### 17.5 Garantie financière liée à la solvabilité du Client

Aux vues de critères de notation et/ou d'évaluation d'organismes externes ayant pour activité l'analyse de la solvabilité des entreprises, le Fournisseur peut demander au Client ou à sa maison mère, la constitution d'une garantie financière dans les cas suivants :

- Avant l'exécution du Contrat. Dans ce cas, le montant de la garantie ne peut être inférieur au montant de la facture mensuelle prévisionnelle du Client.
- Durant l'exécution du Contrat en cas de dégradation significative de la situation financière du Client ou en cas d'incidents de paiement. Dans ce cas, le montant de la garantie ne peut être inférieur au montant de la facture mensuelle du Client pour le ou les Point(s) de Livraison concerné(s) et doublé en cas de retard de paiement.
- En cas de modification de l'actionnariat de la société Cliente ou de la maison mère, entraînant un changement substantiel du contrôle de la société Cliente, tel que défini par l'article L233-3 du Code de commerce.

Au titre de cette garantie, le Fournisseur peut demander le versement d'un dépôt de garantie, ou la constitution de tout autre type de garantie ou de sûreté

### Article 18 • PAIEMENTS

Les factures seront payables dans les quinze (15) jours (BT) et trente (30) jours (HTA / BT+) de leur émission. A défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, les sommes restant dues sont majorées de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement applicable le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en application de la réglementation en vigueur d'un montant respectivement de :

- six (6) euros TTC pour le Client Particulier
- quarante (40) euros TTC pour le Client Professionnel

Les factures sont par ailleurs majorées, le cas échéant, de frais de coupure, selon le barème en vigueur.

Par ailleurs, à défaut de paiement, et après un rappel écrit resté infructueux, le Fournisseur peut suspendre la fourniture d'électricité sans autres formalités et sans préjudice de tous dommages et intérêts à son profit.

En cas de rejet de paiement par la banque, des frais supplémentaires d'un montant de vingt-quatre (24) euros TTC seront également mis à la charge du Client. Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu par GES, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante ou remboursé au client, en application de la réglementation en vigueur.

En cas de non-respect par le Fournisseur de ces dispositions, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit des mêmes indemnités ou pénalités que celles applicables au Client Particulier.

### Article 19 • CESSATION DE CONTRAT OU DE SITES

Le Client est responsable des consommations enregistrées et des primes fixes tant qu'il n'a pas résilié le Contrat, jusqu'à la date de relève fixée par le GRD avec le Client et dans la mesure où l'accès au compteur lui est rendu possible. Dans le cas où le Client décide de changer de fournisseur, il est procédé à une relève ou à une estimation et la résiliation prend effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité.

En cas de cession de l'un ou l'autre du (des) site(s) objet du Contrat, le Client s'engage, à la demande de GES, à faire ses meilleurs efforts pour que le Contrat se poursuive jusqu'à son terme avec le cessionnaire. Toutefois, dans l'hypothèse où le Client ne parvient pas à ce que le Contrat se poursuive jusqu'à son terme, il résiliera le Contrat dans les conditions de forme et de délai énoncées à l'article 7.3.

### Article 20 • MODIFICATION DE L'OPTION TARIFAIRE OU DE LA PUISSANCE

L'option tarifaire choisie par le Client et précisée aux CPV s'applique pour une durée minimale d'un (1) an. La puissance choisie par le Client est mentionnée aux Conditions Particulières et peut être modifiée conformément aux modalités fixées par le GRD.

### Article 21 • PRIX ET RÉVISION DU PRIX

#### 21.1 Prix Sites en Contrat Unique

Pour les Sites en Contrat Unique, le Fournisseur facture au Client :

- le prix de l'Electricité
- le prix de l'Acheminement

#### 21.2 Prix Sites en Contrat CARD/CART

Pour les Sites en Contrat CARD/CART, le Fournisseur facture au Client uniquement le prix de l'Electricité.

Le prix de l'Acheminement est facturé indépendamment par le Distributeur (dans le cas d'un Contrat CARD) ou par RTE (dans le cas d'un Contrat CART).

Le Client s'acquitte directement vis-à-vis du Distributeur ou RTE des sommes dues au titre de l'Acheminement.

#### 21.3 Prix de l'Electricité

Le prix de l'Electricité figure dans les Conditions Particulières et/ou son Annexe tarifaire. Il est constitué du prix de l'énergie électrique soutirée et le cas échéant d'un ou plusieurs Abonnements.

Le prix de l'Electricité inclut les coûts afférents à la fonction de Responsable d'Equilibre. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, le prix de l'Electricité comprend les coûts proportionnels au soutirage physique tels que déterminés par RTE dans le cadre des règles relatives au dispositif de Responsable d'Equilibre approuvées par la Commission de régulation de l'énergie, et dont toute évolution sera répercutée au Client.

Le cas échéant, les coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie (CEE) prévu aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie sont facturés en sus des termes de prix de l'électricité définis aux Conditions Particulières. Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières de Vente, ces coûts seront réévalués en fonction des évolutions législatives ou réglementaires modifiant le niveau des obligations de collecte des CEE. L'écart du niveau d'obligation de collecte sera répercuté sur la base du prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE publié par EMMY sur les mois M-4 à M-2, M étant le mois d'entrée en vigueur de ladite évolution et de manière à prendre en compte la moyenne de l'évolution du coefficient d'obligation de collecte des CEE classique et de précarité. Si l'indice EMMY venait à disparaître, il sera remplacé par l'indice le plus voisin existant alors et permettant de maintenir l'équilibre économique du marché. Les coûts répercutés au Client à ce titre sont les coûts supportés par le Fournisseur et ne peuvent être supérieurs au montant de la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie appliquée à l'obligation d'économies d'énergie en vigueur du Fournisseur.

Le prix de l'Electricité inclut les coûts induits par la réglementation relative au dispositif de contribution à la sécurité d'approvisionnement en électricité prévu aux articles L335-1 et suivants du code de l'énergie (mécanisme de capacité).

Les Conditions Particulières de Vente définissent les modalités visant à répercuter au Client l'évolution de ces coûts. Les coûts répercutés au Client à ce titre sont les coûts supportés par le Fournisseur, et ne peuvent être supérieurs au prix maximal déterminé en référence au coût de construction d'une nouvelle capacité, dit « prix administré », tel que définis par la Commission de régulation de l'énergie en application de l'article R335-48 du Code de l'énergie, appliqué à l'obligation de capacité du Fournisseur pour une année de livraison.

Hors mention contraire des Conditions Particulières de Vente, le prix de l'Electricité indiqué dans les Conditions Particulières n'inclut pas l'ensemble des coûts et charges afférents au transport, à la distribution, à la livraison et au Comptage de l'Electricité.

Il s'entend hors impôts, taxes, contributions ou redevances, qui sont facturés en sus au Client.

Toute évolution de ces impôts, taxes, contributions ou redevances, sera intégralement répercutée au Client.

#### 21.4 Prix indexé de l'Acheminement

Le prix de l'Acheminement comprend :

- Les coûts issus du TURPE,
- L'ensemble des autres prestations et interventions réalisées par le Distributeur pour le(s) Point(s) de livraison du Client et non comprises dans le TURPE.

Les Conditions Particulières précisent les modalités de facturation au Client du prix de l'Acheminement. Les coûts d'utilisation des réseaux non expressément inclus dans le TURPE seront facturés en sus au Client par le Fournisseur qui les majorera de la TVA applicable au taux en vigueur ainsi que de toute autre taxe applicable.

Toute modification du TURPE ainsi que toute modification des taxes, redevances, prélèvements ou contributions portant sur l'Acheminement seront à la charge du Client.

Toute variation du TURPE est reportée sur le prix de l'Acheminement à la date d'entrée en vigueur du nouveau TURPE.

## 21.5 Évolutions législatives, réglementaires ou tarifaires

En cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires, les nouvelles charges dont le Fournisseur serait redevable, en vertu de toute disposition impérative applicable à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'Électricité, d'origine renouvelable ou non, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique ou à la lutte contre l'effet de serre seront intégralement répercutées et facturées au Client.

GES répercutera au Client les conséquences de toute évolution réglementaire, ou imposée par les autorités compétentes, et qui modifierait provisoirement ou durablement les modalités de fourniture de l'Énergie, dont entre autres, le mécanisme d'obligation de capacité, l'accès au dispositif Arenh, la disponibilité des volumes demandés, la forme des produits livrés ou les prix tels que publiés. Les prix fixés aux Conditions particulières sont valables pour la structure de comptage choisie par le Client au moment de la contractualisation. En cas de modification de cette structure en cours de Contrat, les prix de fourniture pourront être revus par GES pour être adaptés à la nouvelle structure horosaisonnaire. Cette révision fera nécessairement l'objet d'un avenant aux conditions particulières.

## 21.6 Prestations du GRD

Les tarifs d'utilisation des réseaux sont fixés par voie réglementaire. Ils n'incluent pas certaines prestations réalisées par le GRD et facturées par GES au Client conformément au catalogue des prestations du GRD. Les évolutions de tarif et de prix s'appliquent de plein droit au Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur, sans qu'il soit besoin de conclure un avenant.

Si le client demande en cours de Contrat une modification de la puissance ou du service d'acheminement, les prix de l'acheminement sont modifiés à compter de la date d'effet de la modification, date déterminée par le GRD en fonction de ses contraintes.

Il est également précisé dans les Conditions Particulières si les prix sont :

- Fixes : dans ce cas les prix de fourniture de l'électricité et de la prime fixe sont bloqués pendant toute la durée du Contrat

Ou

- Indexés : dans ce cas les prix de l'électricité et de la prime fixe évoluent en fonction des variations du Tarif Réglementé

Les prix des prestations du GRD sont accessibles sur le site Internet du Fournisseur et le catalogue des Prestations est consultable au siège social du Fournisseur.

Les Conditions Générales sont caduques dès lors que le tarif réglementé n'est plus en vigueur en application d'une disposition législative ou réglementaire.

## 21.7 Révision à l'échéance du Contrat

Sauf mentions contraires dans les Conditions Particulières, le prix de l'Électricité pourra être révisé à chaque échéance du Contrat, à l'initiative du Fournisseur.

En cas de révision, le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

En cas de refus de son nouveau prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son nouveau prix. La résiliation prendra effet, soit à la date d'échéance du Contrat, si le Client manifeste son refus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard un mois après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, si cette dernière est postérieure à la date d'échéance du Contrat et ce dans la limite du délai de deux (2) mois mentionné ci-avant.

## 21.8 Référence au mécanisme ARENH ET CAPACITE

Toute référence au mécanisme ARENH (Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique) dans les Conditions Particulières n'engage pas le Fournisseur à souscrire à l'accord cadre du dispositif ARENH ou à commander de l'ARENH pour une période considérée. Toutefois, le Fournisseur s'engage lorsque cette référence est faite dans les Conditions Particulières, à appliquer au Client un prix équivalent au prix ARENH en vigueur et à déterminer la puissance ARENH suivant les modalités du mécanisme ARENH telles que fixées par la loi NOME du 7 décembre 2010 et ses décrets et arrêtés d'application.

Le Fournisseur sera fondé à répercuter au Client toutes évolutions des dispositions législatives, réglementaires ou administratives relatives au dispositif ARENH.

Dans le cas d'un arrêt ou d'une suspension du dispositif ARENH pour quelque motif que ce soit, ou dans le cas où la puissance ARENH allouée au Client varierait suite à une décision des pouvoirs publics ou suite à un dépassement du volume global maximal d'ARENH prévu à l'article L336-2 du Code de l'Énergie, la quantité d'énergie électrique manquante ou excédentaire serait alors valorisée sur la base des prix de marché de gros de l'électricité en France à une date communiquée au préalable par le Fournisseur au Client et répercutée sur la facture du Client.

Dans le cadre d'une offre à prix indexés Arenh ou d'une offre à prix fixes pour laquelle le Client a activé l'option Swap Arenh, conformément aux Conditions Particulières, et en cas de suspension temporaire de tout ou partie de la fourniture liée à l'Arenh non imputable à une faute ou négligence de GES ou en cas de plafonnement de la quantité d'Arenh découlant de la réglementation en vigueur, la quantité d'énergie manquante sera alors approvisionnée par des produits baseload, à une ou plusieurs date(s) communiquée(s) au préalable par le Fournisseur au Client (ainsi que le pourcentage de volume associé à chaque date le cas échéant). Le prix de l'énergie manquante est calculé sur base du prix d'achat des produits baseload de la période de livraison, majorée :

- des frais de gestion de plafonnement précisés aux Conditions Particulières ;
- du coût de la capacité correspondant aux volumes manquants au prix d'une enchère EPEX suivant la date de notification officielle du plafonnement ou à un prix de gré à gré. Toute évolution réglementaire qui pourrait impacter le dispositif Arenh sera répercutée dans le prix.

## Article 22 • DROIT DE RETRACTATION

Le Client Particulier bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation lorsque le Contrat est conclu à distance. Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client exerce son droit de rétractation par l'envoi du formulaire de rétractation joint aux Conditions Générales ou sur le site internet du Fournisseur ou d'un courrier simple adressé au Service Commercial du Fournisseur : GES, 9 rue des Fontaines - 28100 DREUX.

Le Client Professionnel ne bénéficie pas de ce droit, sauf les entreprises employant moins de cinq (5) salariés lorsque l'énergie n'est pas dans le champ de leur activité principale.

## Article 23 • DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L 223-1 du code de la consommation.

## Article 24 • DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel et autres informations recueillies auprès du Client dans le cadre du Contrat sont enregistrées et utilisées par le Fournisseur pour la gestion de la relation contractuelle et commerciale (dont la prospection commerciale). Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et commerciale et sont uniquement destinées aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Le Client dispose des droits suivants :

- un droit d'accès lui permettant d'obtenir une copie des données à caractère personnel le concernant ainsi que tous renseignements sur le traitement de ses données ;
- un droit de rectification de ses données ;
- un droit à l'effacement de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement ;
- un droit à la limitation du traitement dans la mesure où la limitation est compatible avec l'exécution du Contrat ;
- un droit de portabilité de ses données, le cas échéant ;
- un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GES de ses données à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou par mail à l'adresse suivante : [mesdonnees@gedia-dreux.com](mailto:mesdonnees@gedia-dreux.com). Pour plus d'informations, le client doit se rendre dans la rubrique dédiée « Politique de confidentialité » sur le site :

[www.gedia-energies.com](http://www.gedia-energies.com)

S'il souhaite exercer ses droits ou obtenir des renseignements sur la collecte et l'enregistrement de ses données à caractère personnel, le Client peut contacter le Délégué à la protection des données de GES sur l'adresse mail mentionnées ci-dessus.

## Article 25 • COORDONNÉES DU GRD

Les coordonnées du GRD figurent sur la dernière facture.

## Article 26 • ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Le Client ayant souscrit un contrat unique avec son fournisseur, les conditions d'accès et d'utilisation du RPD sont énoncées dans le Contrat dit "GRD-F" conclu avec le GRD. Ces conditions d'accès et d'utilisation ainsi que leur synthèse établie par le GRD peuvent être demandées par le Client au siège du Fournisseur : GES, 9 Rue des Fontaines – 28100 DREUX. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à s'y

conformer. Il est rappelé au Client que GES ne saurait être responsable de :

- l'acheminement dans le respect des standards de qualité,
- la réalisation des interventions techniques nécessaires et notamment le dépannage sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- la sécurité des tiers sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- l'information du Client relative aux éventuelles coupures pour travaux, pour raison de sécurité ou suite à un incident sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- l'entretien et le développement du réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- la mesure de l'électricité consommée.

En effet, ces activités relèvent de la seule compétence et responsabilité du GRD.

#### **Article 27 • DROIT APPLICABLE**

Le Contrat est soumis pour sa formation, son exécution et son interprétation au droit français.

#### **Article 28 • CONTESTATIONS**

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat devra avant toute demande en justice, faire l'objet d'une tentative de règlement amiable.

#### **Article 29 • ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les litiges que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable relatifs à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat seront soumis aux tribunaux de Chartres.

**PRÉAMBULE :**

Le présent document, ci-après Information Client, est destiné à assurer l'information précontractuelle du futur Client dans le cadre d'une offre de fourniture d'électricité proposée par GES, conformément aux dispositions de l'article L.441-2 du code de commerce. L'Information Client est complétée par les informations communiquées par GES dans le cadre de son offre et figurant notamment dans les Conditions Générales et les Conditions particulières de Vente.

**Article 1 • IDENTITÉ ET COORDONNÉES DU FOURNISSEUR**

GES – 9 rue des Fontaines - 28100 DREUX Tél : 02 37 65 00 20

Adresse mail : [service.commercial@gedia-energies.com](mailto:service.commercial@gedia-energies.com)

**Article 2 • AUTORISATION DE FOURNITURE**

Conformément aux dispositions de l'article L.333-1 du code de l'énergie, GES est titulaire de l'autorisation d'exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finaux ou aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes. Cette autorisation lui a été délivrée par le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Énergie et Économie Numérique et publiée au Journal Officiel de la République Française.

**Article 3 • PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS**

L'offre comporte la fourniture d'électricité ainsi que l'acheminement d'électricité. L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que la mensualisation, la e-facture, le relevé confiance.

**Article 4 • PRIX DES PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS**

Le prix proposé est celui figurant dans les conditions particulières de Vente faite par GES au Client.

**Article 5 • ÉVOLUTION DES PRIX**

Dans le cas de l'Offre Contrat Unique BT, les prix de fourniture sont fixes pendant toute la durée du Contrat.

Dans le cas de l'Offre Indexée, les prix évoluent en lien avec l'évolution des prix du Tarif Réglementé de Vente.

Les prix de l'acheminement sont les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité qui sont fixés par voie réglementaire. Les évolutions de tarif et de prix s'appliquent de plein droit au Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur, sans qu'il soit besoin de conclure un avenant.

**Article 6 : DURÉE DU CONTRAT**

La durée du Contrat et sa date d'échéance sont précisées dans les Conditions Particulières de vente.

**Article 7 : DROIT DE RETRACTATION**

Le Client peut se rétracter dans les conditions prévues aux articles L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation, notamment lorsque le Client accepte une Offre faite par téléphone.

**Article 8 : RENOUVELLEMENT DU CONTRAT PROFESSIONNEL**

Sauf mentions contraires dans les Conditions Particulières, le prix de l'Électricité pourra être révisé à chaque échéance du Contrat, à l'initiative du Fournisseur.

En cas de révision, le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

En cas de refus de son nouveau prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son nouveau prix. La résiliation prendra effet, soit à la date d'échéance du Contrat, si le Client manifeste son refus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard un mois après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, si cette dernière est postérieure à la date d'échéance du Contrat et ce dans la limite du délai de deux (2) mois mentionné ci-avant.

**Article 9 • DÉLAI PRÉVISIONNEL DE FOURNITURE DE L'ÉLECTRICITÉ**

Le délai prévisionnel de fourniture de l'électricité est, au maximum, de dix (10) jours ouvrés, ce délai étant fonction des délais de mise en œuvre du GRD.

**Article 10 • MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le règlement des factures sera effectué par prélèvement automatique quinze jours après la date d'émission de la facture. A cet effet, le Client transmettra au Fournisseur, dans un bref délai à compter de la signature du Contrat un mandat de

prélèvement SEPA accompagné d'un relevé d'identité bancaire.

Les Conditions Particulières peuvent prévoir des modalités de paiement différentes comme par chèque, par carte de paiement, par prélèvement ou virement bancaire, par Efficash. Le paiement peut être effectué par téléphone, par voie postale ou par internet sur l'Agence En Ligne accessible sur le site :

<https://monagence.gedia-dreux.com/>

**Article 11 • MOYENS D'ACCÉDER AUX INFORMATIONS RELATIVES À L'ACCÈS ET À L'UTILISATION DES RPD**

Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD peuvent être consultées sur le site internet du GRD.

**Article 12 • MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES**

Le Contrat est soumis à la législation française.

**12.1 Règlement amiable**

Pour toute réclamation, le Client peut s'adresser par écrit au Service Consommateurs à l'adresse mentionnée sur la dernière facture d'électricité. En l'absence de réponse satisfaisante de la part de GES dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de sa réclamation, le Client peut saisir le Médiateur National de l'Énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie. Le Médiateur peut être saisi directement par internet via le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr), ou par courrier à l'adresse postale suivante : Médiateur national de l'énergie - Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09.

**12.2 Règlement contentieux**

Le Client peut, à tout moment, saisir les tribunaux compétents ou le médiateur de l'Énergie à l'adresse suivante : Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS CEDEX 09 ou par mail : [infoconso@energie-mediateur.fr](mailto:infoconso@energie-mediateur.fr)

**Article 13 • CONDITIONS D'ACCES AU CHEQUE ENERGIE AUX CLIENTS PARTICULIERS**

Conformément à la réglementation en vigueur, le bénéficiaire du chèque énergie est ouvert, pour leur résidence principale, aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture de gaz et/ou d'électricité dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un plafond fixé par voie de décret. L'administration fiscale constitue un fichier établissant la liste des personnes remplissant les conditions légales et réglementaires pour bénéficier du chèque énergie et comportant les éléments nécessaires au calcul du montant de l'aide dont elles peuvent bénéficier. Ce fichier est ensuite transmis à l'Agence de services et de paiement qui émet et attribue le chèque énergie aux personnes bénéficiaires. Ces clients peuvent ensuite utiliser le chèque énergie pour régler leurs factures auprès de GES. Le chèque énergie est nominatif et sa durée de validité est limitée. L'utilisation du chèque énergie comme moyen de paiement ne peut donner lieu à aucun remboursement en numéraire, ni total ni partiel. De plus, conformément à la réglementation en vigueur, les bénéficiaires du chèque énergie bénéficient également de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur contrat de fourniture de gaz et/ou d'électricité, ainsi que d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement.

**Article 14 • CONDITIONS D'ACCES AU FOND DE SOLIDARITE LOGEMENT (FSL)**

Le FSL est une aide dans le paiement des factures d'énergie (électricité, gaz, fuel, bois, cuve...) et d'eau (consommation et/ou assainissement) ouverte à tout Client Particulier en difficulté pour le règlement des factures d'énergies et/ou d'eau, que le Client Particulier soit locataire ou propriétaire.

Le Client Particulier doit être titulaire d'un Contrat à son nom, pour sa résidence principale.

Le FSL intervient sur 80 % de la facture ; les 20 % restants sont à la charge du Client Particulier.

La Commission Départementale en charge de l'étude des demandes peut accepter l'aide qui sera directement versée au Fournisseur.

**Article 15 • AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR D'ÉNERGIE**

Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse internet suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>