

Conditions Générales de Vente

D'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients résidentiels en France métropolitaine continentale

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES D'ÉLECTRICITÉ

Le service public de l'électricité est organisé et est organisé par l'autorité concédant¹.

A Gignac (34150), le service public se décline en deux missions confiées à la Régie Municipale d'Électricité, dénommé **Gignac Énergie** :

- La mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique ;
- La mission de fournir les clients raccordés au réseau de distribution qui bénéficient des tarifs réglementés, y compris les clients bénéficiant de la tarification spéciale produit de première nécessité.

Le cahier des charges définissant ces missions peut être consulté sur le site www.gignac-energie.com, ou est consultable auprès des autorités concédantes ou auprès de **Gignac Énergie**.

Dans les présentations Conditions Générales de ventes, le terme « vente » désigne les prestations correspondantes aux deux missions visées ci-dessus et le terme « **Gignac Énergie** » désigne les deux entités en charge de ces missions, sans modifier en aucune manière les attributions de chacun d'elles telles qu'elles sont définies par la réglementation en vigueur et dans le cahier des charges, et en particulier celles par lesquelles est garantie ou qui concourent à assurer l'indépendance du distributeur (**Gignac Énergie**).

Les présentes Conditions Générales de Ventes ont été élaborées en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régie (FNCCR), après avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Les présentes Conditions Générales de Vente, telle qu'elles résultent des dispositions du cahier des charges de concession pour le public de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients résidentiels pour leur lieu de consommation alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 KVA, situé en France métropolitaine continentale et pour lequel le client souhaite bénéficier du tarif réglementé de vente d'électricité, conformément à la réglementation en vigueur.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Gignac Énergie s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la vente d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil, facturation, relève et dépannage...).

Les présentes Conditions Générales de ventes sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site www.gignac-energie.com. Elles sont en outre remises à tous clients souscrivant un contrat de vente d'électricité au tarif réglementé, par voie postale ou, à la demande du client, par voie électronique. Les Conditions Générales de Vente d'électricité sont établies conformément :

- Aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, dont ceux fixant les tarifs réglementés de l'électricité ;
- Au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client, auquel elles sont annexées.

3. CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 Souscription du contrat

• Date d'entrée en vigueur

Le contrat est réputé conclu et entre en vigueur à la date de son acceptation par le client.

• Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client, soit, en moyenne, à compter de la date à laquelle **Gignac Énergie** a été informée par le client de son acceptation de l'offre, cinq jours en cas

de mise en service sur installation existante, dix jours en cas de première mise en service suite à raccordement. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du point de livraison du client. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement.

En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle **Gignac Énergie** a été informée par le client de son acceptation de l'offre.

• Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation du contrat par le client. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque la mise en service de l'installation a lieu, avec l'accord exprès du client, moins de sept jours après l'acceptation par le client de son contrat.

Le client informe **Gignac Énergie** de l'exercice de son droit de rétractation par tout moyen. Dans l'hypothèse où il a effectué un paiement au titre du contrat, le client est remboursé par **Gignac Énergie** dans un délai maximal de trente jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, **Gignac Énergie** demande le nom du ou des titulaires. Cette information est reprise sur la première facture qui mentionne le ou les titulaires du contrat. Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré.

L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3-3 Durée du contrat

A l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liées à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

3-4 Résiliation du contrat

• Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalités. Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur : le contrat est résilié de plein droit à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture du client, date qui lui sera communiquée par son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet soit d'un relevé spécial, soit d'une estimation prorata temporis, soit d'un auto-relevé communiqué par le client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par **Gignac Énergie**, déménagement du client...), le client doit informer **Gignac Énergie** de la résiliation du contrat par tout moyen.

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation à **Gignac Énergie**. Le client pourra transmettre à **Gignac Énergie** le relevé de ses index à la date de la résiliation souhaitée. Les consommations pourront également faire l'objet d'un relevé spécial ou d'une estimation prorata temporis.

Il est précisé que, dans tous les cas, le relevé spécial est payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations disponible sur le site www.gignac-energie.com ou sur simple demande auprès de **Gignac Énergie**).

• Résiliation du contrat par Gignac Énergie

Gignac Énergie pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations

prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures adressées par **Gignac Énergie**, **Gignac Énergie** pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8-4.

• Dans tous les cas de résiliation :

- Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat ;
- Si à la date effective de la fin de son contrat le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec **Gignac Énergie** ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date.

A défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas le client ne pourra engager la responsabilité de **Gignac Énergie** pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTES

4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par **Gignac Énergie**, fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. Une première facture récapitulative est adressée au client, qui lui confirme le tarif retenu.

Gignac Énergie met à disposition des clients les barèmes de prix dans toutes ses agences ainsi que sur son site www.gignac-energie.com et les communique à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique, selon son choix. Les caractéristiques des tarifs choisis figurent sur chaque facture. Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif.

Chacun de ces termes (y compris l'abonnement) intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur le réseau.

Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures. Ces plages horaires peuvent varier d'un client à l'autre, dans une même zone géographique et en fonction de la date de souscription ou de modification du contrat.

Gignac Énergie peut modifier, moyennant un préavis de six mois, ces horaires pour chaque client. En cas de non-acceptation par le client de cette modification d'horaires, le client peut résilier son contrat dans les conditions de l'article 3-4.

Pour un même tarif, le nombre d'heures souscrites dans chaque période tarifaire est identique pour chaque client. Les heures réelles de début et en fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. A l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

4-2 Mise en extinction – Suppression de tarif

Un tarif peut-être mis en extinction ou supprimé, conformément à la réglementation en vigueur et suite à une décision de pouvoirs publics.

- Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. A compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Un tarif mis en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales de Ventes.

Quand un tarif est supprimé, **Gignac Énergie** en informe le client dans un délai de trois mois à

¹ Les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public.

compter de la date d'effet de la décision de suppression de tarif et l'avis de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est prise en charge par **Gignac Énergie**.

4-3 Conseil tarifaire

Sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, **Gignac Énergie** le conseille sur le tarif à souscrire pour son point de livraison lors de la conclusion du contrat. Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins.

Gignac Énergie s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais conformément au Catalogue des Prestations disponible sur le site www.gignac-energie.com ou sur simple demande auprès de **Gignac Énergie**.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, il se verra facturer par **Gignac Énergie**, en plus du prix mentionné ci-dessus, le montant facturé pour un tel changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (dont le décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité-ci après « le décret qualité », aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité), **Gignac Énergie** s'engage :

- A assurer une fourniture de qualité d'électricité et,
- A mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité,

Sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité », ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celle-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- Dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes Conditions Générales de Ventes ;
- Lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part de **Gignac Énergie** d'interruptions dues aux faits de tiers.

Lorsqu'un client du réseau public de distribution d'électricité subit une interruption de fourniture pleine et continue supérieure à une durée définie par la réglementation en vigueur (plus précisément le décret n°2001-365 du 26 avril 2001 modifié par le décret n°2005-1750 du 30 décembre 2005, actuellement six heures) et imputable à une défaillance des réseaux publics de transport ou de distribution, un abattement lui sera versé par **Gignac Énergie**.

Cet abattement est égal à 2% de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics liée à la puissance souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures, de 4% pour une

coupure de plus de douze heures et moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par périodes entières de six heures. En aucun cas la somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics.

De manière générale, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défaut dans la qualité de la fourniture. **Gignac Énergie** reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées à l'article 5-1 des présentes Conditions Générales de Vente. **Gignac Énergie** se tient à la disposition du client pour le conseiller.

5-2 Caractéristiques de l'électricité livrée

Gignac Énergie met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le cahier des charges de concession.

En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

5-3 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par **Gignac Énergie** ou communiqué par le client ou, à défaut, l'index estimé par **Gignac Énergie** sur la base des consommations précédentes.

5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de Gignac Énergie

Conformément au cahier des charges de concession pour le service public de l'électricité précité, **Gignac Énergie** peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité 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 en vigueur ;
- Danger grave et immédiat porté à la connaissance de **Gignac Énergie** ;
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par **Gignac Énergie**, quelle qu'en soit la cause ;
- Trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- Usage illicite ou frauduleux de l'électricité ;
- Non-paiement des factures (voir articles 8-3,8-4,8-5).

Dans un souci de sécurité, **Gignac Énergie**, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture de l'électricité.

6. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉLECTRICITÉ

6-1 Description des installations

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contact souscrit par le client, et servent à la facturation de l'énergie.

Ils sont plombés par **Gignac Énergie**. Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenu à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et éventuellement un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

6-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis et posés par **Gignac Énergie**. Ils font partie du domaine concédé.

6-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par **Gignac Énergie**.

A cette fin, les agents de **Gignac Énergie** doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité.

Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites

sont à la charge de **Gignac Énergie** (sauf détérioration imputable au client).

Gignac Énergie pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par **Gignac Énergie**, 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 à la charge de **Gignac Énergie** si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le Catalogue des Prestations disponible sur le site www.gignac-energie.com ou sur simple demande auprès de **Gignac Énergie**.

6-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du client.

À défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

6-5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par **Gignac Énergie** au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de **Gignac Énergie**. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à **Gignac Énergie** (autorelevé).

L'autorelevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser **Gignac Énergie** accéder à son compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois suite à l'absence du client lors du passage de **Gignac Énergie**, **Gignac Énergie** pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant à la charge du client.

Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des Prestations disponible sur le site www.gignac-energie.com ou sur simple demande auprès de **Gignac Énergie**.

7. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7-1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité comporte notamment :

- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivant de la facturation ;
- La consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation ;
- S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites www.gignac-energie.com, ou simple demande auprès de **Gignac Énergie**. **Gignac Énergie** informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

Dans le cas où **Gignac Énergie** n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant. Si elle ne fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait de **Gignac Énergie**, **Gignac Énergie** verse un frais d'un montant égale à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation de la prestation est manqué et non annulé au moins deux jours ouvrés avant du fait du client, **Gignac Énergie** facture un frais pour déplacement vain, dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations disponible sur le site www.gignac-energie.com ou sur simple demande auprès de **Gignac Énergie** ;

- Le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur telle que visées aux articles 8-7 et 8-8 ;
- La date limite de paiement de la facture ;
- Les caractéristiques du tarif choisi par le client ;
- Le rappel des consommations des périodes antérieures de facturations ;

- Les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction sur la dernière facture.

7-2 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le client a opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les trois mois.

Le montant à partir duquel les factures sont adressées tous les deux mois au client figure sur le catalogue des services de **Gignac Énergie** disponible sur le site www.gignac-energie.com ou sur simple demande auprès de **Gignac Énergie**. En cas de modification de son rythme de facturation, le client est informé par une mention sur la facture précédant la modification. **Gignac Énergie** se réserve la possibilité de modifier ce montant, notamment en raison de l'évolution de ses tarifs, suite à une décision des pouvoirs publics. En cas de désaccord du client sur la modification de son rythme de facturation, celui-ci est en droit de résilier son contrat conformément à l'article 3-4.

Dans tous les cas, **Gignac Énergie** adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire sur la période concernée.

Deux fois par an, avant chaque facture intermédiaire, le client reçoit un avis l'invitant à retourner à **Gignac Énergie** le relevé de son compteur avant une date limite. Si le client renvoie à **Gignac Énergie** son relevé après cette limite, il reçoit une facture estimée. Une facture sur l'index estimés pourra également être adressée au client :

- Si son compteur n'a pas pu être relevé ;
- Lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. Après information du client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base de consommations réelles antérieures du client ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire sur la période concernée.

7-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau.

Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de tarif sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

7-4 Contestations de facturation

• Contestation par le client

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de cinq ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

• Rectification par Gignac Énergie

Gignac Énergie peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé, procéder à un redressement de la facturation selon les modalités décrites à l'article 6-4. **Gignac Énergie** peut contester rétroactivement les factures pendant une durée maximale de deux ans. Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relève du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client.

8. PAIEMENT DES FACTURES

8-1 Paiement des factures

Toutes factures doivent être payées au plus tard dans un délai de dix jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu leur règlement, **Gignac Énergie** peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard. Ces pénalités sont exigibles à compter des jours suivant la date de règlement inscrit sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par **Gignac Énergie**.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur aux jours de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de pluralité de clients pour un même contrat, les co-titulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

8-2 Mode de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

• Prélèvement automatique (à la date de règlement figurant sur la facture)

Le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit adresser à **Gignac Énergie** une autorisation dûment complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

• Mensualisation avec prélèvement automatique

Pour bénéficier de ce service de mensualisation, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique tel que décrit à l'alinéa précédent. Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle à la fourniture et à l'acheminement de l'électricité et aux options payantes éventuellement souscrites, la mensualisation permet au client de lisser ses paiements sur une période de douze mois en payant un montant identique tous les mois, pendant dix ou onze mois. À cette fin, **Gignac Énergie** et le client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant 10 ou 11 mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou caisse d'épargne.

Une facture de régularisation sera adressée au client le onzième et/ou douzième mois, suite au relevé effectué, sur la base de ses consommations réelles ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat ajusté au montant de la facture de régularisation.

• Télèglement

Ce service sera proposé prochainement.

• TIP, chèque et espèces

Les rejets de prélèvement automatique, de chèque ou de TIP pourront donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des services disponible sur le site www.gignac-energie.com ou sur simple demande auprès de **Gignac Énergie**.

Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe **Gignac Énergie** par tout moyen.

8-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- Soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse du point de livraison ;
- Soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse différente de celle du point de livraison ;
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

Dans tous les cas, le(s) titulaire(s) du contrat restent(nt) responsable(s) du paiement des factures.

8-4 Mesures prise par Gignac Énergie en cas de non-paiement

En l'absence de paiement et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, **Gignac Énergie** informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre **Gignac Énergie** et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, **Gignac Énergie** avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue ;
- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, **Gignac Énergie** pourra résilier le contrat. Le client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à la facturation de frais selon la catalogue des Prestations disponible sur le site www.gignac-energie.com, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commission Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du « TPN » tels que mentionnés à l'article 8-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

8-5 Disposition pour les clients en situation de précarité

• Tarification spéciale « produit de première nécessité » (« TPN »)

Conformément à la réglementation en vigueur : Le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret peut, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, dans la limite d'un plafond de consommation, bénéficier de la tarification spéciale « produit de première nécessité ». Le Bénéfice du tarif premier nécessité est attribué au client pendant une durée d'un an renouvelable.

• Fond de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. Conformément à l'article L.115-3 du code sociale et des familles, **Gignac Énergie** s'engage pendant la période hivernale (1^{er} novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante) à maintenir la fourniture d'énergie à la puissance souscrite pour la résidence principale d'un client en cas de non-paiement des factures si celui-ci bénéficie, ou a bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du FSL pour ce logement.

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 8-4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- Si le client est bénéficiaire d'un tarif social de la part de **Gignac Énergie** ;
- Lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de **Gignac Énergie** ;
- Si sa situation relève d'une convention signée entre **Gignac Énergie** et le département de résidence du client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

Gignac Énergie propose un dispositif garantissant le maintien temporaire de la fourniture d'électricité. Le dispositif est maintenu le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission Fonds Solidarité Logement. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, **Gignac Énergie** peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

8-6 Délai de remboursement

- En cours de contrat : lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, **Gignac Énergie** rembourse ce montant au client au plus tard sur la facture suivante. A la demande du client et si ce montant est supérieur ou égal à trente euros **Gignac Énergie** rembourse ce montant au client dans les meilleurs délais, en fonction du moyen de paiement convenu avec le client.
- En cas de résiliation : si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, **Gignac Énergie** rembourse ce montant dans un délai maximal de deux semaines après la date d'émission de la facture de résiliation.
- Dans le cas particulier prévu à l'article 7-4 susvisé, **Gignac Énergie** s'engage à rembourser au client un éventuel trop-perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après l'accord de **Gignac Énergie** sur le montant du trop-perçu.

8-7 Contribution au Service Public de l'Électricité

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) est destinée à compenser les charges liées aux missions de service public supportées par les producteurs et les distributeurs d'électricité. Elle est appliquée sur le nombre de KWh facturés.

8-8 Taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par **Gignac Énergie** dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolution de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toutes natures seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement. Elle est placée sous la responsabilité du client.

Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde des dites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par **Gignac Énergie** 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 aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas **Gignac Énergie** n'encourt de responsabilité en raison de défauts ou de installations intérieures du client qui ne seraient pas du fait de **Gignac Énergie**.

Gignac Énergie peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de **Gignac Énergie**.

10. DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Gignac Énergie regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients.

Ces fichiers ont été déclarés à la Commission nationale de l'informatique et des libertés dans le cadre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ils ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales réalisées par **Gignac Énergie**.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse du payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, e-mail...

Un défaut de communication de ces données par le client pourrait avoir pour conséquence de ne pas lui permettre de bénéficier des meilleures offres, de conseils tarifaires adaptés et d'un service client plus efficace.

Ces données sont communiquées aux entités de **Gignac Énergie** mentionnées dans le préambule des présentes Conditions Générales de Vente et éventuellement aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés. La prospection électronique est possible conformément au choix exprimé par le client lors de la collecte.

Les données collectées sont utilisées par **Gignac Énergie** pour gérer les relations commerciales avec les clients et, à cet égard, elles pourront être utilisées, sauf si le client s'y est opposé, à des fins de prospection commerciale par **Gignac Énergie** et ses partenaires commerciaux, à qui elles seront transmises à cette occasion.

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

- D'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par **Gignac Énergie** de ces informations à des fins de prospection commerciale, ainsi qu'à leur transmission par **Gignac Énergie** à des partenaires commerciaux. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, **Gignac Énergie** prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection ;
- D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité **Gignac Énergie** qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au client :

11. MODÈS DE RÈGLEMENT DES LITIGES

11-1 Mode de règlement internes

- En cas de litiges relatif à l'exécution du présent contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite :

Gignac Énergie
1 avenue Marechal Foch
CS 60011
34 150 GIGNAC

- Si ce litige concerne l'accès ou l'utilisation du réseau public de distribution, le client peut également formuler sa réclamation sur le site www.gignac-energie.com ou par écrit à l'adresse postale mentionnée à l'article 13.

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être par lettre

recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de dix jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance, et doit mentionner les circonstances, la nature et le montant estimé du dommage. Les modalités de traitement des réclamations applicable en la matière sont à disposition des clients sur www.gignac-energie.com ou simple demande auprès de **Gignac Énergie**.

11-2 Modes de règlement externes

Dans le cas où le différend avec **Gignac Énergie** ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie (Informations et coordonnées disponibles sur www.energie-mediateur.fr).

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs.

Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

12. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales de Vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

Gignac Énergie informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales de Ventes au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou, sur demande du client, par voie électronique. En cas de non-acceptation par le client peut résilier son contrat sans pénalité, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

13. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter **Gignac Énergie**, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller **Gignac Énergie** au 04 67 57 52 30.

Pendant la durée du contrat, **Gignac Énergie** met à disposition du client, un espace Client, un espace personnel, gratuit, personnel, gratuit, sécurisé et accessible à tout moment sur le site www.gignac-energie.com, lui permettant de consulter son contrat et son compte, de modifier certaines données personnelles, d'opter pour le prélèvement automatique, de payer ses factures, de souscrire à des offres ou à des services, de saisir des relevés d'index, d'accéder aux informations concernant les offres de **Gignac Énergie** et les modalités de paiement. Le client s'inscrit à l'espace Client sur le site www.gignac-energie.com. Il recevra ultérieurement un mot de passe par e-mail. Pour accéder à l'espace Client, le client doit se munir de son identifiant internet et de son numéro client mentionné sur sa facture.

Les coordonnées de l'entité en charge du développement et de l'exploitation du réseau de distribution sont les suivantes :

Gignac Énergie
Régie Municipale d'Électricité
1 avenue Marechal Foch
CS 60011
34150 GIGNAC



Gignac Énergie – 1 avenue Marechal Foch
CS 60 011
34 150 GIGNAC

Origine 2011 de l'électricité vendue par **Gignac Énergie**
81% nucléaire
10.7% charbon – 3% gaz – 1.6% fioul – 0.3% autres
Indicateurs d'impact environnemental
Sur www.gignac-energie.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !