



CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE FACTURE EN LIGNE

Objet

La "Facture en ligne" est un service qui permet au Client de disposer de ses factures ENGIE au format électronique (PDF) dans son Espace Client, pour un lieu de consommation donné.

Il permet aussi de recevoir au format électronique les évolutions des Conditions Générales de Vente de Gaz et/ ou d'Électricité ainsi que les "e-documents" listés ci-après.

Ce service est réservé aux clients particuliers, personnes physiques non assujetties à la TVA pour l'intégralité des consommations du lieu de consommation concerné.

Description du service

La souscription au service Facture en ligne peut s'effectuer de deux manières différentes :

- le Client peut souscrire directement et à tout moment depuis son Espace Client,
- le Client peut demander la souscription automatique au service pour un lieu de consommation donné lors de la souscription à une offre d'énergie (hors souscription auprès de nos partenaires) ou lors d'un contact avec un conseiller ENGIE.

Pour bénéficier de ce service, le Client doit :

- opter pour le paiement par prélèvement automatique,
- être titulaire d'un Espace Client pour consulter ses factures au format électronique,
- indiquer son adresse de messagerie électronique avec exactitude dans son Espace Client ainsi qu'informer ENGIE de toute modification ou changement de cette adresse via son Espace Client. En cas d'erreur de saisie par le Client de son adresse de messagerie électronique dans son Espace Client, ENGIE ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques l'informant 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 à ENGIE (adresse indiquée par le Client de messagerie erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc).

Dès son émission, la facture du lieu de consommation donné est disponible sur son Espace Client. Cependant, si la souscription à la Facture en ligne est trop proche de l'émission d'une facture, il est possible que le Client reçoive une dernière facture sous format papier. Les factures suivantes seront au format électronique.



Le Client est informé de la disponibilité d'une facture sur son Espace Client par l'envoi d'un courrier électronique. Les courriers électroniques sont envoyés à l'adresse de messagerie électronique renseignée par le Client dans son Espace Client.

Les factures sont disponibles sur l'Espace Client pendant une durée de 5 ans, en année glissante à compter de leur date d'émission. En vue d'une conservation sur une durée supérieure, il est recommandé au Client d'archiver les factures au format PDF en les téléchargeant puis en les sauvegardant sur un support durable.

Le service Facture en ligne inclut l'envoi au Client par courrier électronique à l'adresse communiquée par ce dernier dans son Espace Client :

- des évolutions des Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Électricité,
- du nouvel échéancier de paiement, pour chaque période de reconduction, dans le même fichier de type PDF que la facture annuelle, si le Client a opté pour le paiement mensualisé de ses factures.

Le Client recevra également les e-documents suivants au format électronique (option désactivable sur simple demande auprès d'ENGIE) :

- le courrier de reconduction du contrat d'énergie,
- les avenants au contrat d'énergie,
- le premier plan de paiement si le Client a choisi la mensualisation et toute actualisation de celui-ci.

Prix

Le service Facture en ligne est gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client).

Le Client titulaire du service peut demander gratuitement une copie papier de ses factures.

Résiliation

Le Client peut résilier la Facture en ligne à tout moment et uniquement depuis son Espace Client.

La résiliation de l'Espace Client, du prélèvement automatique, ou de la totalité des contrats de vente d'énergie et des contrats de service afférents aux contrats précités entraînent la résiliation de la Facture en ligne.

En cas de résiliation de la Facture en ligne, le Client recevra automatiquement les factures suivantes, les évolutions des Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Électricité, les e-documents au format papier. Toutefois, si la date de résiliation du service est trop proche de l'émission des documents, il est possible que le Client reçoive ces derniers au format électronique.

Le Client bénéficie de l'accès à ses factures d'énergie dans son Espace Client pendant 1 an après la résiliation des services ENGIE. Au-delà de 1 an, le Client a toujours accès à son Espace Client, mais les services résiliés n'y seront plus disponibles.