

Conditions générales du service e-documents

Objet

E-Documents est un service qui permet au Client de recevoir au format électronique les évolutions des Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Electricité, ainsi que les documents listés ci-après.

Ce service est réservé aux clients particuliers, personnes physiques non assujetties à la TVA pour l'intégralité de ses consommations.

Description du service

Le service e-Documents est accessible :

- 1 - dans le cadre de la souscription d'une offre d'énergie,
- 2 - directement et à tout moment depuis l'Espace Client du Client ou lors d'un contact avec un conseiller Engie.

La disponibilité du service e-Documents est concomitante à la prise d'effet du contrat d'énergie souscrit par le Client, ou intervient immédiatement, si la souscription du service e-Documents a été effectuée depuis l'Espace Client ou par le biais d'un conseiller ENGIE postérieurement à la souscription du contrat d'énergie. Cependant si la souscription du service e-Documents est trop proche de l'émission d'un document contractuel concerné par l'envoi électronique, il est possible que le Client reçoive ledit document sous format papier.

Pour bénéficier de ce service, le Client doit renseigner son adresse de messagerie électronique avec exactitude dans les conditions particulières de vente (CPV) qu'il reçoit pour souscrire son contrat d'énergie, dans son Espace Client ou par téléphone auprès d'un conseiller ENGIE lorsque la souscription du service e-Documents intervient postérieurement à la souscription du contrat d'énergie. Le Client doit informer ENGIE de toute modification ou changement de cette adresse via son Espace Client, par courriel auprès du service clients ou par téléphone auprès d'un conseiller ENGIE. En cas d'erreur de saisie par le Client de son adresse de messagerie électronique, ENGIE ne peut être tenue responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques.

Le Client reçoit les e-Documents par courrier électronique à l'adresse qu'il a indiqué.

Les documents contractuels concernés par l'envoi électronique sont :

- Les évolutions des Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Electricité,
- Le courrier de reconduction du/des contrats d'énergie
- Le premier plan de paiement si le client a choisi la mensualisation et toute révision de celui-ci
- Le plan d'apurement en cas d'échelonnement du paiement d'une dette

Les évolutions des Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Electricité sont envoyées par courrier électronique.

Le courrier de reconduction du contrat d'énergie est envoyé par courrier électronique, en pièce jointe sous format PDF; son téléchargement et son archivage sur tout support durable restant à l'initiative du Client.

Le premier plan de paiement et toute actualisation de celui-ci ainsi que le plan d'apurement éventuel figurent dans l'Espace Client s'il est existant, et sont également visualisables par le biais d'un lien adressé par courrier électronique, également téléchargeables et archivables sur tout support durable par le Client.

Prix

Le service e-Documents 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 e-Documents.

Résiliation

Le Client peut résilier le service e-Documents à tout moment depuis son Espace Client ou en contactant un conseiller ENGIE.



La résiliation de la totalité des contrats de vente d'énergie et des contrats de service afférents aux contrats précités entraînent la résiliation du service e-Documents.

En cas de résiliation de ce service, le Client recevra les documents contractuels précités, notamment les évolutions des Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Electricité au format papier.

Toutefois, si la date de résiliation du service est trop proche de l'émission desdits documents, il est possible que le Client reçoive une dernière fois ces derniers au format électronique.