

Conditions Générales de Vente

En vigueur à la date du 01 juin 2021

Conditions générales de vente pour la fourniture de gaz naturel et l'utilisation du réseau public de distribution de gaz naturel pour les clients particuliers

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les relations entre OVO et le Client dans le cadre de l'offre de fourniture de gaz naturel proposée par le Fournisseur et souscrite par le Client.

Définitions

Les termes et expressions en majuscule revêtent la signification suivante :

- **Auto-Relevé** : désigne le relevé, à un instant donné, de l'index affiché sur l'instrument de mesure (le compteur), effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur.
- **Catalogue des Prestations** : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur et disponible sur son site internet www.grdf.fr ou sur simple demande au Service Client. Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées par le Fournisseur au GRD le sont pour le compte du Client.
- **"Chèque énergie"** : désigne un dispositif qui remplace les tarifs sociaux de l'énergie depuis 1er janvier 2018 ; c'est une aide nominative au paiement des factures d'énergie du logement, attribuée sous conditions de ressources.
- **Client** : désigne un consommateur n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, personne physique, majeur et capable juridiquement, qui souscrit à une offre du Fournisseur via le Contrat.
- **Conditions Générales de Vente (CGV)** : désignent les présentes conditions générales de vente portant sur le gaz naturel.
- **Conditions Particulières de Vente (CPV)** : désignent l'ensemble des conditions contractuelles convenues spécifiquement entre le Client et le Fournisseur et indiquant notamment les choix des options, les modalités de facturation et les modalités tarifaires (bulletin de souscription, charte d'engagement)
- **Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : désigne la consommation annuelle de gaz naturel d'un PDL sur une année climatiquement moyenne. Cette

information, fournie par le GRD, permet au Fournisseur de déterminer la classe de consommation applicable au Client. La CAR est renseignée sur les factures.

- **Contrat**: désigne le dispositif contractuel comprenant les Conditions Générales de Vente pour la fourniture de gaz naturel, les Conditions Particulières et leurs annexes, le cas échéant, les Conditions Standard de Livraison. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les Conditions Standard de Livraison.
- **Contrat Unique**: contrat régi par l'article L.224-8 du Code de l'énergie, regroupant les dispositions relatives à la fourniture de gaz naturel assurée par le Fournisseur relatives à l'acheminement du gaz naturel assuré par le GRD.
- **Conditions Standard de Livraison ou CSL**: désigne le contrat conclu entre GRDF et le Fournisseur relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par GRDF. Le contrat est disponible sur le site internet du GRD : www.grdf.fr.
- **Données Personnelles**: désigne en application du RGPD toute information se rapportant à une personne physique et permettant son identification. Il s'agit notamment d'un nom, d'un numéro d'identification, de données de localisation, d'un identifiant en ligne, ou d'un plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
- **Distributeur ou GRD ou GRDF**: désigne le gestionnaire du réseau public de distribution de gaz naturel en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures.
- **Fournisseur**: désigne OVO, titulaire de l'autorisation de fourniture de gaz naturel pour les clients domestiques en France.
- **Index de Départ**: index retenu par le GRD servant au changement de fournisseur du Client vers le Fournisseur.
- **Index Relevé**: index retenu par le GRD pour le compteur associé au Contrat et transmis au Fournisseur.

- ***kWh et MWh*** : désignent les abréviations de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie gaz naturel (1MWh = 1000 kWh).
- ***Niveau de Tarification Régional (NTR)*** : niveau de 0 à 10 fixé pour chaque code INSEE. Il est établi en fonction du coût de l'acheminement du gaz naturel sur le réseau régional, c'est-à-dire à partir du réseau principal jusqu'au départ (ou pied) du branchement. Les NTR sont consultables sur le site www.gtg2007.com/libre/donnees/index.php
- ***Offre*** : désigne l'une quelconque des offres commerciales « gaz » proposée par le Fournisseur à ses Clients. L'Offre est un acte unilatéral proposé par le Fournisseur qui devient un Contrat dès lors qu'elle a été acceptée par le Client, et sous réserve du respect des conditions prévues au Contrat.
- ***Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)*** : valeur énergétique exprimée en kWh qui correspond à la quantité de chaleur dégagée par la combustion complète de 1 m³ de gaz sec dans l'air à une pression constante égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.
- ***Point de Comptage et d'Estimation (PCE)*** : désigne l'installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le PCE du Client est précisé dans le formulaire de souscription ou les conditions particulières au Contrat.
- ***Point de Livraison (PDL)*** : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer le gaz naturel jusqu'aux installations intérieures du Client. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.
- ***Politique de Confidentialité*** : désigne la politique de confidentialité du Fournisseur accessible sur le site <https://www.ovoenergy.fr/>.
- ***Réseau Public de Distribution (RPD)*** : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel géré par le GRD.
- ***Tarif Réglementé de Vente (TRV)*** : désigne le tarif de l'abonnement et du kWh de gaz naturel fixé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux, publié au Journal Officiel (ou tout autre arrêté le modifiant ou le supprimant) tel que pratiqué par l'opérateur historique.
- ***Tarif d'Acheminement*** : tarif d'accès et d'utilisation du réseau de transport et de distribution du gaz naturel, activité exécutée par les gestionnaires de réseau. Ce

tarif est fixé et évolue par arrêté ministériel et rémunère notamment l'activité d'acheminement de transport et de distribution, la régulation du réseau et son entretien.

- **Taxes** : désigne tous impôts, taxes ou contributions de toute nature, applicables au Contrat. Les Taxes comprennent notamment la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), la contribution tarifaire d'acheminement (CTA), la taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (TICGN).

1. Parties

OVO exerce l'activité de fourniture de gaz naturel pour les clients domestiques en France et dispose d'une autorisation de fourniture de gaz naturel conformément à la Réglementation.

Le Client est un consommateur domestique ayant souscrit librement à l'Offre de fourniture de gaz naturel du Fournisseur dans les conditions définies au Contrat.

2. Objet du Contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture de gaz naturel à prix de marché jusqu'au PDL du Client ayant souscrit à l'Offre proposée par le Fournisseur, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l'accès au RPD. Le tout forme le Contrat Unique signé par le Client, étant précisé qu'en le signant, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du RPD. Les présentes CGV sont applicables à tout Client ayant souscrit à l'Offre du Fournisseur, situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine (hors Corse) et alimenté par un branchement effectif en basse pression et ayant une CAR inférieure ou égale à 300 000 kWh.

3. Obligations des Parties

3.1 Obligations essentielles du Client

Le Client s'engage à respecter les obligations essentielles suivantes :

- *Conformité de l'Installation Intérieure* : le Client est responsable de son Installation Intérieure et doit s'assurer de sa conformité avec la réglementation, tel que précisé dans le CSL ;
- *Usage de gaz naturel* : le Client doit utiliser le gaz naturel fourni à des fins de consommation domestique uniquement et de façon non frauduleuse ;
- *Exclusivité de la Fourniture* : le Client garantit que le Fournisseur est son unique fournisseur de gaz naturel pour le(s) Point(s) de Livraisons désignés aux Conditions Particulières et qu'il a mis un terme à tout contrat avec un autre fournisseur ;
- *Données de Consommation* : le Client s'engage à transmettre les informations exactes de comptage dans le cadre de l'Auto-relève ;

- *Mise à jour des informations* : le Client déclare et garantit l'exactitude des informations le concernant transmises dans le cadre de la conclusion du Contrat et s'engage à notifier au Fournisseur toute modification ;
- *Païement des factures et des mensualités* : le Client s'engage à régler ses factures dans les délais qui lui sont impartis au titre du Contrat.
- *Consommation raisonnée* : le Client s'engage à tendre vers une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

3.2 Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat les services suivants :

- *Fourniture de gaz naturel* : le Fournisseur est en charge de la vente de gaz naturel nécessaire pour alimenter l'intégralité de la consommation en gaz naturel du Point de Livraison du Client selon l'option tarifaire et plage de consommation, dans la limite des contraintes imposées par le RPD et le Distributeur ;
- *Gestion de l'accès et de l'utilisation du RPD* : dans le cadre du Contrat Unique, le Fournisseur assure le rôle d'intermédiaire dans le cadre de la relation avec le Distributeur pour toute question relative au CSL et à l'acheminement. Le Fournisseur facture ainsi les prestations relevant de la Fourniture et de l'acheminement suivant les Données de Consommation validées par le Distributeur ;
- *Intégration dans le périmètre du Fournisseur* : le Fournisseur est responsable de l'équilibrage entre les injections et soutirage de gaz naturel au Point de Livraison du Client. A cet effet, le Fournisseur s'engage à rattacher le Point de Livraison à son propre périmètre d'équilibre ou à celui de tout tiers compétent mandaté par le Fournisseur.

3.3 Relations entre le Distributeur et le Client

Le GRD mandate le Fournisseur pour sa représentation auprès du Client. A ce titre, le Fournisseur devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture de gaz qu'à l'accès au RPD. Toutefois, conformément au Contrat Standard GRDF et aux CSL jointes aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD qui peut notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation en gaz naturel. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le Fournisseur, dans les conditions prévues aux CSL en vigueur au jour de l'intervention.

4. Conditions de Souscription et de Fourniture

4.1 Conditions de souscription et de maintien du Contrat

La prise d'effet et le maintien en vigueur du Contrat sont subordonnés aux conditions suivantes :

- Le raccordement effectif du Client au RPD pour son/ ses Point(s) de Livraison ;
- Le rattachement de son/ ses Point(s) de Livraison à un périmètre d'équilibre ;
- La conformité de l'Installation Intérieure du Client aux exigences de la Réglementation
- La constitution par le Client de la Garantie de Paiement, si elle est requise selon les conditions du Contrat ;
- L'absence d'usage par le Client de son droit de rétractation ;
- L'autorisation donnée par le Client au Fournisseur afin de recueillir ses données de consommation et toute information relative au Point de Livraison directement auprès du Distributeur.

4.2 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, lorsque le Contrat est conclu à distance, par téléphone ou hors établissement, le Client a le droit de se rétracter sans motif dans les quatorze (14) jours suivant la Date de Souscription du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour se rétracter, le Client a la possibilité d'adresser au Fournisseur un courrier électronique ou postal indiquant sa volonté de se rétracter dénuée d'ambiguïté, avec l'ensemble des éléments d'identification (nom, prénom, coordonnées, numéro du Contrat, Date de Souscription), ou le formulaire de rétractation annexé à la fiche récapitulative de l'offre, à l'adresse électronique ou postale figurant à l'article 17 ci-après. Toute demande de rétractation entraînera la résiliation de l'Offre souscrite, services associés compris, le Client devant faire son affaire de la souscription d'un abonnement alternatif de fourniture de gaz auprès du fournisseur de son choix, sous peine de voir sa fourniture de gaz interrompue.

4.3 Prise d'effet de la Fourniture

La date d'effet est déterminée en accord avec le Client et stipulée dans les Conditions Particulières.

Le Contrat est conclu et entre en vigueur sous réserve des dispositions de l'article 4.6 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du Fournisseur. Seul l'index confirmé par le GRD pourra servir d'Index de Départ et de base à la facturation. Dans le cadre de la procédure d'inscription et afin d'obtenir la

confirmation du GRD, le Fournisseur pourra demander au Client de lui communiquer un Auto-Relevé. En cas de refus de cet Auto-Relevé par le GRD, le Fournisseur proposera au Client de procéder à un relevé spécial tel que défini dans le Catalogue des Prestations du GRD. Si le Client refuse, c'est l'Index Relevé par le GRD qui sera retenu. Il en sera de même si le délai entre le moment où l'Auto-Relevé est effectué par le Client et la date effective de fourniture de gaz naturel dépasse quinze (15) jours calendaires.

Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou dans le cadre d'une mise en service et sous réserve des délais imposés par le GRD notamment en cas de toute première mise en service et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du Fournisseur, la date effective de fourniture de gaz est au maximum le 21^e jour suivant la date de demande de changement de fournisseur ou de mise en service au Distributeur par le Fournisseur, le début des livraisons ne pouvant intervenir avant l'expiration du délai de rétractation du Client. Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des Prestations seront facturés par le GRD au Fournisseur, qui les refacturera au Client. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

Le Fournisseur n'est pas responsable des délais et contraintes de disponibilité du GRD.

4.4 Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date d'Effet. La souscription du Client est donc sans engagement de durée.

4.5 Garantie de Paiement

A titre de garantie des obligations de paiement des factures, quel que soit leur mode de paiement, le Fournisseur peut exiger du Client une Garantie de Paiement.

La Garantie de Paiement peut être demandée soit au moment de la conclusion du Contrat, soit en cours de Contrat.

La Garantie de Paiement est d'un montant équivalent à trois (3) mois de Fourniture (déterminé sur la base de la moyenne des consommations historiques du Client sur les douze (12) derniers mois, ou à défaut d'une estimation de bonne foi du Fournisseur), plafonné à trois cent (300) euros.

La Garantie de Paiement est constituée par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Fournisseur, et avant la Date d'Effet si elle est demandée au

moment de la conclusion du Contrat. Elle est versée soit par chèque, soit en espèces, soit par carte bancaire ou virement bancaire.

A défaut de constitution de la Garantie de Paiement dans le délai susvisé, le Fournisseur a le droit de résilier le Contrat de plein droit conformément à l'article 8 ci-après et sans indemnisation du Client.

La Garantie de Paiement ne sera pas productible d'intérêt et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement au titre du Contrat.

La Garantie de Paiement est remboursée au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, dans un délai de quinze (15) jours, après déduction des sommes éventuellement dues par le Client, par chèque ou virement bancaire.

4.6 Limites d'accès aux offres du Fournisseur

Le Fournisseur peut éventuellement refuser la vente de ses services au Client à condition de justifier d'un motif légitime, conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

Constituent des motifs légitimes :

- L'indisponibilité d'une ou plusieurs Offres de Fourniture et/ou des services d'acheminement ;
- La non-conformité des Installations intérieures du Client avec la réglementation, susceptible de mettre en risque la sécurité des biens et/ou des personnes ;
- L'insolvabilité avérée du Client ;
- Le compteur pour lequel le Client demande l'ouverture est fermé pour une autre raison qu'un emménagement récent ou la pose d'un nouveau compteur, sous réserve que le Client n'apporte pas de preuve d'emménagement récent ou de pose d'un nouveau compteur.

Le Fournisseur dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la Date de Souscription pour évaluer le respect par ce dernier des conditions fixées aux présentes CGV et, le cas échéant, lui notifier la non-conclusion du Contrat.

5. Prix du Contrat

Le Contrat constitue une offre de Fourniture au prix de marché et non au Tarif Réglementé. Le Client a la possibilité à tout moment d'y revenir sur simple demande conformément à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie.

Le prix à la date de souscription du Contrat est défini dans les CPV selon la classe de consommation et la zone tarifaire du Client.

5.1 Prix de l'Offre

Le prix dû par le Client au Fournisseur au titre du Contrat Unique comporte deux composantes :

- Une part fixe correspondant à l'abonnement exprimé en €/mois, en fonction de la classe de consommation ;
- Une part variable correspondant au prix de la Fourniture de gaz naturel, en fonction de la consommation de gaz naturel et de la Zone Tarifaire Régionale du Client exprimée en kWh.

Le prix est indiqué en euros et toutes Taxes comprises (« TTC »).

Les zones tarifaires régionales sont utilisées par le Fournisseur en fonction des coûts de transport, de distribution et de stockage qui sont définis par les GRT grâce au Niveau de Tarification Régional et publié dans la table des PITD par commune dans les données publique de référence du <https://www.gtg2007.com/libre/donnees/index.php>. Si ce Niveau de Tarification Régional est amené à changer, la zone tarifaire sera elle aussi modifiée à la date d'application du changement.

5.2 Offres

5.2.1 Offre indexée à prix de marché

Se référer aux Conditions Particulières

5.2.2 Offre fixe

Si le Client a opté pour un prix fixe de l'énergie, les conditions de prix appliquées à ce Contrat sont indiquées dans les Conditions Particulières de Vente. Seules les composantes de prix liées au Fournisseur seront fixées, c'est-à-dire, l'abonnement – part fixe – fournisseur et la part variable de l'énergie. Les frais d'acheminement, les taxes et contributions obligatoires ne sont pas fixés.

5.3 Évolutions du Prix suivant un changement de Réglementation

Le prix est susceptible d'évoluer de plein droit (à la hausse ou à la baisse) en cours de Contrat du fait des changements de réglementation ayant pour effet de créer, modifier ou supprimer toute Taxe ou charge relative à la prestation des services de fourniture et/ou d'acheminement.

Par exemple, le Fournisseur sera en droit de répercuter au Client toute nouvelle taxe et/ou tout nouveau coût lié à l'évolution du Tarif d'Acheminement ou des obligations du Fournisseur au titre des certificats d'économie d'énergie.

Ces changements sont notifiés par le Fournisseur au Client par courrier électronique ou postal. Ils sont d'application automatique au Contrat dès l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation.

5.4 Évolutions des Prix

Le Fournisseur est susceptible de faire évoluer ses Prix à tout moment (prix de l'énergie, niveau de remise par rapport au prix de marché,...). Dans ce cas, le Fournisseur notifie au Client par courrier électronique ou postal au Client au moins trente (30) jours avant la date d'application envisagée.

En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'Article 8.2.

5.5 Frais complémentaires éventuels

En plus du paiement du Prix du Contrat, le Client est susceptible de supporter les frais suivants :

- Frais facturés par le Distributeur, par exemple en cas de Mise en Service ;
- Prix des prestations du Distributeur sollicitées par le Client via le Fournisseur. Les prix applicables sont ceux figurant dans le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur au moment de la demande, disponible sur le site <https://www.grdf.fr/>. Ils sont majorés des Taxes applicables conformément à la réglementation. Le Fournisseur refacture ces prix au Client sans surcoût et reverse les sommes perçues au GRD.

6. Factures et paiement

Les factures sont établies conformément à la réglementation en vigueur.

6.1 Données de Consommation

Les factures sont émises par le Fournisseur sur la base des données de consommation.

Les données de consommation sont recueillies par le GRD selon les modalités du CSL. Le Client accepte que le Fournisseur y ait accès.

Le Client aura la possibilité de communiquer des Auto Relevés qui seront pris en compte sous réserve qu'ils :

- soient acceptés par le GRD, lequel pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les Index Relevés,
- aient été transmis au Fournisseur, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'Auto Relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

Lorsque le Fournisseur ne dispose pas de données de consommation, la facturation peut être déterminée sur la base d'une estimation et de l'historique de consommation du Client.

Le Client accède librement et gratuitement à ses données de consommation sur demande auprès du Fournisseur.

6.2 Modalités de facturation

Les factures sont notifiées par le Fournisseur au Client par voie électronique ou par voie postale lorsque le Client en fait la demande.

Le Fournisseur propose le mode de facturation annuelle, assis sur onze (11) mensualités identiques, payables par prélèvement automatique. Pour la première année suivant la date de souscription du Contrat la durée de l'échéancier pourra être fixée sur une durée inférieure. Le montant des échéances est déterminé par le Fournisseur en accord avec le Client à la date de souscription, en fonction des données communiquées par le Client. L'échéancier peut être ajusté à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat sur juste motif du Fournisseur, par exemple en fonction de la consommation réelle du Client, de la facture prévisionnelle du Client, ou d'éventuelles erreurs de comptage du GRD. En cas de modification de l'échéancier, le Fournisseur le notifie au Client au moins un (1) mois avant la prise d'effet.

Une facture de régularisation est émise au moins tous les douze (12) mois permettant d'ajuster la facturation en fonction de la consommation réelle du Client sur la période passée.

6.3 Modalités de paiement

Les factures sont payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur émission, ou selon la date d'échéance indiquée sur la facture, et les mensualités sont payées selon l'échéancier visé à l'article 6.2 ci-dessus.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Le Fournisseur propose la mise en place d'un prélèvement automatique à travers la signature d'un mandat SEPA annexé aux Conditions Particulières.

Conformément à la réglementation, le Client peut également s'acquitter des factures par chèque ou mandat-compte, sans surcoût. Dans ce cas, le Client adresse une demande spécifique au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception.

6.4 Contestation d'une facture

Le Client souhaitant contester une facture adresse une notification au Fournisseur par voie électronique ou postale en joignant tout élément justificatif, au maximum 2 ans après la date de facturation.

Le Fournisseur fait suite à la demande de réclamation dans un délai de deux (2) mois. Lorsqu'il est fait droit à la réclamation, le Fournisseur assure le remboursement au Client dans un délai de quinze (15) jours.

Si à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de la réclamation les parties sont toujours en litige, chaque partie pourra saisir les autorités compétentes conformément à l'article 16 ci-après.

Tant que dure la réclamation, le Client est tenu de payer l'intégralité de la facture ainsi que ses mensualités.

6.5 Remboursement d'une facture

En cours de Contrat, lorsqu'un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros TTC est constaté sur une facture, la somme est imputée sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client exprimée par notification électronique ou postale.

Au-delà de vingt-cinq (25) euros TTC, le remboursement intervient dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture par chèque ou virement bancaire.

En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le Fournisseur sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le trop-perçu, dont le montant ne pourra être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC.

6.6 Régularisation par le Fournisseur

Aucune consommation de gaz naturel de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou Auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le GRD par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

6.7 Conséquences d'un retard ou défaut de paiement

Chaque échéance doit être payée intégralement dans les délais. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ceux-ci sont solidairement tenus du paiement des factures du Fournisseur.

Lorsque le Client n'a pas acquitté sa facture dans un délai de quinze (15) jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement lorsque cette date est postérieure, le Fournisseur adresse au Client une mise en demeure de payer dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception, en spécifiant le risque de coupure de Fourniture et les possibilités de recours au chèque énergie ou aux aides sociales. Ce délai est allongé à trente (30) jours pour les Clients en Situation de Précarité.

À défaut de remédiation à l'issue de ce délai, le Fournisseur adresse une seconde mise en demeure assortie d'un délai supplémentaire de vingt (20) jours. Si aucun paiement n'est toujours intervenu dans ce délai, le Fournisseur peut procéder à la coupure de Fourniture et à la résiliation du Contrat.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse, le Client est redevable en outre d'une pénalité de retard égale à une fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculé par jour de retard à compter de la date d'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de paiement prévue et jusqu'à la réception du paiement par le Fournisseur.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients en Situation de Précarité.

7. Suspension de l'accès au réseau de distribution et de la fourniture de gaz

Outre l'application des pénalités financières mentionnées à l'article 6.7, le Fournisseur pourra être amené, après en avoir informé le Client, à demander au GRD de suspendre l'accès au RPD :

1. En cas d'installation intérieure dangereuse ;
2. En cas de non-paiement avéré d'au moins une facture ou d'au moins une mensualité émise par le Fournisseur ;
3. En cas de faute grave ou de manœuvres dolosives du Client portant sur des éléments essentiels du Contrat.

Dans les cas ci-dessus, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque indemnité liée à la suspension de l'accès au RPD. Dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture ou une mensualité dans le délai imparti et indiqué sur la facture correspondante, le Fournisseur informera par courrier qu'à défaut de règlement sous un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendaires par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de paiement dans ce délai de quinze (15) jours (trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 10), le Fournisseur doit aviser le Client par un second courrier au moins vingt (20) jours à l'avance que la fourniture peut être interrompue et informer le Client qu'il peut solliciter une aide des services sociaux si sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Dès la régularisation de l'impayé, le Fournisseur demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat Standard GRDF (frais à la charge du Client). L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative du GRD dans les conditions prévues aux CSL. Tout déplacement du GRD pour la réduction ou la suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon les CSL, à l'exception des Clients visés à l'article 10 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

8. Résiliation

8.1 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui, le Fournisseur pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 6.7, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

8.2 Résiliation à l'initiative du Client

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié, sans frais pour le Client et de plein droit, à compter de la date de début de livraison par le nouveau fournisseur. Le changement de fournisseur intervient sous un délai ne pouvant excéder vingt et un jours à compter de sa demande. Le Fournisseur décline néanmoins toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incomberait entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers le Fournisseur de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat dans l'intervalle.

Pour les cas autres que celui de changement de fournisseur et notamment en cas de déménagement, la résiliation est notifiée par le Client au Fournisseur par courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du service clients dont les coordonnées sont indiquées à l'article 17 ci-après. Le GRD communique alors au Fournisseur la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prend fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client au Fournisseur. En cas de manquement par le Fournisseur à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, le Client pourra, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires, résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourra prétendre.

8.3 Résiliation à l'initiative de toute Partie

Lorsque l'une ou l'autre des Parties est affectée par un événement de force majeure notifie cet événement à l'autre Partie sous un délai de cinq (5) jours à compter de sa survenance par courrier électronique ou postal et s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour en limiter les effets.

Si l'événement de force majeure perdure au-delà d'une durée de soixante (60) jours consécutifs, chacune des Parties peut résilier le Contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autre.

La résiliation prend alors effet suivant la notification de l'une quelconque des Parties, par courrier électronique ou postal, doublé d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à l'expiration du délai susvisé.

8.4 Facture et index de résiliation

Le Fournisseur établira la facture de clôture soldant le compte du Client sur la base de l'index qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties et qui comportera notamment la date de résiliation effective du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues aux CSL, interrompre l'accès au réseau de distribution du PDL faisant l'objet de la résiliation.

8.5 Conséquences de la résiliation

Le Fournisseur adresse au Client une facture de clôture qui permet la régularisation de toutes les sommes dues par le Client au titre du Contrat jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Le Fournisseur l'établit sous un délai de trente (30) jours à compter de cette date.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et reste redevable des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD.

La facture de clôture est établie sur la base du relevé fourni par le GRD.

En cas de trop-perçu, le Client est remboursé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture de clôture par chèque ou virement bancaire.

9. Responsabilité des Parties

Le Contrat engage le Fournisseur, le GRD et le Client chacun pour leurs obligations respectives, sans préjudice de la responsabilité des Parties à l'égard des tiers.

9.1 Responsabilité du Fournisseur à l'égard du Client

Le Fournisseur est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat. Il est entendu que le Fournisseur décline cependant toute responsabilité en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRD à ses obligations de toutes natures à l'égard du Client, (iii) en cas d'interruption de fourniture de gaz consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

9.2 Responsabilité du Distributeur à l'égard du Client

Le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans les CSL. Au titre des CSL, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. Le GRD est légalement investi d'une mission de comptage et, à ce titre, est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'index estimé par le Fournisseur relève de la compétence du GRD. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation au Fournisseur afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

9.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard du Fournisseur de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et des CSL relatives à ses obligations sur son installation intérieure.

9.4 Effet de la Force Majeure sur la responsabilité des Parties

En cas de force majeure, les Parties sont libérées de leurs obligations l'une envers l'autre à compter de la survenance de l'événement.

10. Clients en Situation de Précarité

Les Clients en Situation de Précarité bénéficient du chèque énergie prévu par les articles R.124-1 et suivants Code de l'énergie pour s'acquitter de tout ou partie des factures de Fourniture liées à leur logement. Le chèque énergie remplace l'ancien tarif de première nécessité. Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et paiement aux ménages éligibles.

Ces Clients peuvent également bénéficier de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur Contrat, et d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une coupure de Fourniture en cas de défaut de paiement.

Si la valeur du chèque énergie utilisé est supérieure au montant de la facture de Fourniture, le trop-perçu est déduit des prochaines factures.

Lorsque le chèque est adressé au Fournisseur en dehors d'une période de facturation, sa valeur est déduite de la facture suivante et, si elle est supérieure à son montant, des factures suivantes. Toutefois, elle est affectée par priorité, en totalité ou en partie selon le cas, à une facture antérieure non soldée par le Client.

Lorsque le Client a opté pour un paiement de sa facture par mensualisation, le Fournisseur qui reçoit le chèque énergie déduit la valeur du chèque de la première mensualité à échoir, et des mensualités suivantes si la première mensualité est inférieure au montant du chèque. Le cas échéant, le montant résiduel est déduit de la facture de régularisation.

L'utilisation du chèque énergie ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas d'émission d'une Facture de Clôture.

Un chèque énergie est émis au titre d'une année civile, sur un support papier ou sous forme dématérialisée avec une échéance au 31 mars de l'année civile suivant l'année d'émission. Au-delà de cette date, le Fournisseur ne peut l'accepter.

Les chèques énergies peuvent être présentés au remboursement jusqu'au 31 mai de l'année suivant l'année civile de leur émission. Au-delà de cette date, ils sont périmés.

En cas de difficulté de paiement, le Client peut saisir les services sociaux si sa situation relève de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur tient également à disposition du Client les informations nécessaires pour une demande d'aide au Fonds de Solidarité pour le Logement.

11. Protection des Données Personnelles

Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur collecte des Données Personnelles dans ses fichiers clientèle et commerciaux.

Le Fournisseur s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des Données Personnelles et, en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « *Loi informatique et libertés* » et le règlement européen dit « RGPD ».

Le Fournisseur veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles recueillies dans le cadre du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles et prennent en compte les principes de protection des données.

Les Données Personnelles collectées auprès du Client ont pour finalité exclusive la gestion du Contrat, l'émission des factures et les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur (notamment permettant l'optimisation de la performance énergétique). Elles comprennent nécessairement : les noms et prénoms du Client, son adresse postale, son adresse électronique, les caractéristiques de son site de consommation, les données de consommation et les coordonnées de paiement du Client. Ces informations sont signalées par un astérisque au moment de la conclusion du Contrat. A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne pourra assurer de façon optimale le traitement des demandes du Client et gérer la relation avec ce dernier en fonction de ses besoins. D'autres Données Personnelles sont recueillies de façon facultative par le Fournisseur lui permettant de proposer des offres et services personnalisés au Client, sous réserve de l'accord préalable exprès du Client.

Les Données Personnelles collectées sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder la durée du Contrat, sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une Réglementation.
- Le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la Réglementation.

Pendant cette période, le Fournisseur met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des Données Personnelles du Client, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux Données Personnelles du Client est strictement limité aux employés du Fournisseur et aux employés de sociétés affiliées du Fournisseur pour des raisons administratives et, le cas échéant, aux établissements en charge du recouvrement des factures, ainsi qu'aux éventuels prestataires du Fournisseur, pour les besoins exclusifs de l'exécution du Contrat. Le Fournisseur est autorisé à déléguer le traitement des données du Client à un ou plusieurs sous-traitants. Ces derniers sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données du Client qu'en conformité avec les présentes stipulations contractuelles et la Réglementation.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux Données Personnelles du Client sans son consentement préalable, à moins d'y être enjoins en raison d'un motif légitime (notamment du fait d'une obligation légale, dans le cadre de la lutte contre la fraude, ou de l'exercice des droits de la défense).

Conformément à la réglementation, le Fournisseur garantit, sans frais, un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des Données Personnelles, ainsi qu'un droit de limitation de leur traitement.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Fournisseur qui gère son Contrat, par l'intermédiaire du service client dont les coordonnées sont indiquées à l'article 17 ci-après.

En cas de violation des Données Personnelles du Client susceptible d'engendrer un risque sérieux pour les droits et libertés des personnes concernées, le Fournisseur sera tenu d'en informer le Client.

Dans le cadre du traitement des Données Personnelles du Client, les destinataires pourront être situés en dehors de l'Union Européenne. Le Fournisseur prend dans ce cas

les garanties pour s'assurer d'un niveau de protection suffisant des Données Personnelles du Client.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

12. Modification du Contrat

En cas de changement de la réglementation imposant des modifications au Contrat, celles-ci s'imposent aux Parties dès l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation. Le Fournisseur apportera les ajustements nécessaires aux documents contractuels et les notifiera au Client, par voie postale ou électronique, sans que cela ne donne le droit à résiliation du Contrat.

Le Fournisseur a par ailleurs le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Il en informe le Client, par voie postale ou électronique, au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV.

Dans cette hypothèse, le Client a la possibilité de résilier le Contrat sans frais et dans le délai de trois (3) mois suivant la notification du Fournisseur. A défaut de notification de résiliation du Client dans ce délai, les nouvelles CGV s'appliquent de plein droit au Contrat en cours.

13. Cession du Contrat

Le Client ne pourra transmettre tout ou partie de ses droits et obligations contractuels sans un accord écrit et préalable du Fournisseur.

Le Fournisseur pourra céder le Contrat à toute société affiliée, y compris par voie de cession de fonds de commerce. Le Fournisseur sera tenu d'une simple notification au Client relative à l'opération de cession, sa date d'effet, et indiquant les nouvelles coordonnées de son successeur.

14. Nullité Partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une clause quelconque du Contrat, en vertu soit de la réglementation, soit d'une décision de justice n'affectera pas la validité des autres stipulations.

15. Notification

Les Parties se tiennent mutuellement informées dans les meilleurs délais de tout événement ou circonstance susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du Contrat, y compris tout changement de coordonnées.

Les notifications à l'attention du Fournisseur sont envoyées aux coordonnées figurant à l'article 17.

Le Client peut accepter à travers les Conditions Particulières que l'ensemble des factures et notifications soit effectué par voie électronique, sauf exceptions expressément prévues aux CGV.

Dans le cadre de l'offre 100% en ligne, le Fournisseur propose ce mode de communication.

En application des CGV, certaines notifications sont en tout état de cause adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, quelle que soit l'offre souscrite.

16. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat.

Le Client peut également saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie, par courrier, à l'adresse visée à l'article 17 ci-après et selon les conditions prévues par la Réglementation.

A défaut d'accord amiable entre les Parties au terme d'un délai d'un (1) mois, le litige sera tranché, sur demande de la Partie la plus diligente, par le tribunal compétent.

En cas de différend conformément au présent article, les Parties demeureront tenues de respecter leurs obligations contractuelles en cours.

17. Contacts et informations

Pour faciliter les démarches du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, voici les principaux contacts et informations utiles :

Contact interne Fournisseur

Pour toute question relative aux droit et engagements des Parties et pour toute notification prévue au Contrat :

Service Client OVO	
Adresse postale	OVO Energy France 231 rue Saint Honoré, 75001 Paris
Adresse électronique	service-client@ovoenergy.fr
Numéro de téléphone	01 86 76 13 48

Contacts externes

Médiateur national de l'énergie	Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09
Commission de Régulation de l'énergie	15, rue Pasquier 75379 Paris Cedex 08
CNIL	3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Inscription gratuite sur liste d'opposition au démarchage téléphonique	www.bloctel.gouv.fr
--	--

Informations à l'usage du Client

Protection des Données Personnelles	www.cnil.fr
Aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par le Commission Européenne	http://www.economie.gouv.fr/dgccrf ou http://www.energie-mediateur.fr/ ou www.energie-info.fr
Chèque énergie	https://chequeenergie.gouv.fr ou Téléphone: 0805 2904 805 (numéro vert, service et appel gratuit).

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

Principal gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel en France, GRDF distribue, chaque jour, le gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

Les présentes Conditions de Distribution, vous lient directement au Distributeur, GRDF. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Votre Fournisseur est votre interlocuteur principal, conformément au cadre légal et réglementaire, pour la souscription des présentes Conditions de Distribution, ainsi que pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions de Distribution.

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

- le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison),
- la continuité et la qualité et de la livraison du Gaz,
- la mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage, sur le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de mise à disposition du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Les Conditions de Distribution, relatives à l'acheminement et à la livraison du gaz, vous assurent l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution de gaz naturel, ainsi que l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations. Elles reprennent aussi de manière synthétique les engagements respectifs du Distributeur et du Fournisseur à l'égard du Client, les obligations que le Client doit respecter, ainsi que les clauses réglant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur, inclus dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur conclu entre le Fournisseur et le Distributeur.

Le contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur, le Catalogue des Prestations et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr.

L'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur et par le Cahier des charges de concession applicable. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

DEFINITIONS :

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur, établie par le Distributeur. Ce Catalogue est publié sur son site Internet, www.grdf.fr, et disponible sur demande auprès du Service client de GRDF; Ce Catalogue décrit les prestations de base incluses dans le Tarif d'utilisation des Réseaux de Distribution et les autres prestations facturées à l'acte ou récurrentes, dont le prix est indiqué.

Cahier des charges de concession : élément du contrat de concession conclu entre le Distributeur et la collectivité territoriale concédante ayant délégué le service public. Il fixe les règles du service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du concessionnaire pour la distribution publique de gaz naturel.

Client : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions de Distribution.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue. Il peut s'agir d'un **Compteur Evolué** qui permet de relever les consommations du Client à distance et de les transmettre automatiquement au Distributeur.

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client. Elles assurent au Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

Conditions de Livraison : conditions particulières relatives notamment à la Pression de Livraison et au Débit Horaire. Elles s'imposent au Distributeur.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDGF) : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur, en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz pour le compte du Client.

Contrat unique : contrat portant sur la fourniture et la distribution de Gaz conclu entre le Client et le Fournisseur, conformément aux dispositions de l'article L.224-8 du code de la consommation.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type

de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : gestionnaire d'un réseau public de distribution de gaz au sens des dispositions du code de l'énergie, notamment des articles L.111-53, L.432-2 et L.432-8 du code de l'énergie. Au sens des Conditions de Distribution, GRDF, société anonyme dont le siège social est 6 rue Condorcet – 75009 Paris – et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale choisie par le Client en application de l'article L.441-1 du code de l'énergie, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, concernant le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

Parties : au sens des Conditions de Distribution, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement des fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Le Poste de Livraison est généralement installé dans un local ou dans une armoire de détente et comptage situé en propriété privée, en limite du domaine public.

Pouvoir Calorique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par les articles L.433-13, L.453-4 et R.433-14 et suivants du code

de l'énergie relatifs aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Mesurage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Réseau BP : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est inférieure à 50 mbar.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 1 et 4 bar.

Réseau MPC : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 6 et 20 bar, exceptionnellement 25 bar.

Service de Maintenance : service proposé par pour la maintenance de tout ou partie du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, dont le Client est propriétaire ou ayant-droit. Ce service est proposé à l'issue d'un diagnostic du Poste de Livraison et/ou du dispositif Local de Mesurage.

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieure ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieure ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonnalisé. Sa durée standard est de dix (10) ans. Le service de pression non standard peut être souscrit seul ou en complément d'un service de mise à disposition ou de maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage, des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison. La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, www.grdf.fr.

Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution : tarif défini conformément aux articles L.452-1-1 et L.452-2 du code de l'énergie, payé au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

1

Objet des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client au Point de Livraison, ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

Les Conditions de Distribution assurent l'accès du Client aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Le Client dispose d'un interlocuteur principal en la personne du Fournisseur pour l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes, notamment dans les cas prévus au Catalogue des Prestations :

- Prise de rendez-vous,
- Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
- Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
- Dépannage,
- Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
- Service de Pression non Standard,
- Service de Maintenance,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes (notamment qualité) que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client.

Le Catalogue des Prestations indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

Le Distributeur s'engage à ce que, conformément aux « Prescriptions Techniques du Distributeur » :

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
 - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
 - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
 - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
 - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
 - jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
 - jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

Le Client peut disposer d'une pression non standard dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

En cas de changement dans l'exploitation normale du Réseau de Distribution susceptible d'avoir des conséquences significatives sur les Conditions de Livraison, le Client ayant souscrit un Service de Pression Non Standard et le Distributeur se concerteront dans les meilleurs délais pour rechercher les solutions permettant d'en limiter à moindre coût les conséquences sur les Conditions de Livraison.

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine les Quantités Livrées au Client au moyen du Dispositif Local de Mesurage et en fonction de la périodicité de relevés des index.

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

Le Distributeur met à la disposition du Client un ensemble de moyens informatiques sécurisés, accessibles dans « mon espace GRDF » sur son site internet www.grdf.fr, lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

A tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais.

Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance.

La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire (cf. article 4).

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes les dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, sur la base de la consommation estimée et du profil de consommation communiqués par le Fournisseur lors de la Mise en Service.

Le Distributeur prévient aussitôt que possible le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour contester la quantité corrigée à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le Fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du Client. Passé ce délai de trente (30) jours, le Distributeur considère que l'estimation produite est acceptée par le Client et le Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur ou au Distributeur.

Dans la situation indiquée ci-dessus, la quantité corrigée est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la réclamation présentée. A tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.5 Fraude

Est notamment considérée comme une fraude toute manipulation d'un Dispositif Local de Mesurage, toute intervention ou modification visant à empêcher ou modifier la détermination des Quantités Livrées ou encore tout rétablissement de l'alimentation en gaz naturel, non effectué par le Distributeur, d'une installation mise hors service.

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; en cas de fraude constatée, le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Le Distributeur détermine la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé devra être indemnisé par le Client (dès lors que sa responsabilité est établie), notamment lié au prix du Gaz correspondant (dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue), à la remise en état de l'installation et aux frais de gestion. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur en cas de déplacement d'un agent assermenté figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4

Propriété du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire strictement inférieur à 16 m³/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat de Fourniture, soit fait partie du Réseau de Distribution et est mis à la disposition du Client par le Distributeur dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui fait partie du Réseau de Distribution et qu'il met à la disposition du Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, qui feront ainsi partie en totalité du Réseau de Distribution, puis de le lui mettre à disposition.

A tout moment, le Client peut proposer de vendre son Dispositif Local de Mesurage au Distributeur, qui le lui mettra à disposition.

Chacun des équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut faire partie du Réseau de Distribution

ou être propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

5

Exploitation, Maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Distributeur assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement du Branchement.

Si le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison fait partie du Réseau de Distribution, celui-ci en assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire et le remplacement.

Si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire- de tout ou partie du Poste de Livraison, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire-, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'exploitation et la vérification réglementaire. La maintenance et le remplacement restent à la charge du Client. Le Client peut souscrire un Service de Maintenance dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Le Client réalise et entretient -ou fait réaliser et entretenir- à ses frais et sous sa responsabilité le local du Poste de Livraison, conformément à sa destination et à la réglementation. Il fait de même, s'il y a lieu, pour le socle supportant le Poste de Livraison.

Lorsque le Poste de livraison est installé à l'air libre, le Client assure ou fait assurer sous sa responsabilité et à ses frais l'entretien du génie civil, de ses abords (désherbage, nettoyage...) et de la clôture.

Le Client supporte les coûts de l'installation, de l'abonnement, de l'utilisation et du bon fonctionnement de l'alimentation du local du Poste de Livraison en électricité et de raccordement du local du Poste de Livraison au réseau téléphonique. Il en est de même pour les vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

Le calibre du Dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client.

Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils font partie du Réseau de Distribution, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

En cas de mise à disposition du Poste de Livraison par le Distributeur, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de

Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe (par courrier, courriel ou contact téléphonique) le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Il peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors la présence du Client.

Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur. En particulier, il consent au Distributeur les droits d'accès, de passage et d'usage, aux fins notamment d'exploitation, de maintenance, de renouvellement ou de mise en conformité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison.

6

Mise en Service et Mise Hors Service

6.1. Mise En Service

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

Le Distributeur règle la Pression de Livraison du Point de Livraison concerné.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur règle la Pression de Livraison, le cas échéant. Il remet si nécessaire au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison.

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue dans les conditions définies au Catalogue des Prestations et en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

La Mise En Service du Poste de Livraison s'accompagne de la signature par les Parties d'un « Procès- Verbal de Mise En Service » où le Client atteste avoir pris toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation.

Le Client s'engage également à remettre, le cas échéant, au Distributeur les prescriptions particulières de sécurité et de prévention pour les interventions dans l'établissement concerné.

La Mise en Service est facturée, le cas échéant, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

6.2. Mise Hors Service

La Mise Hors Service est demandée par le Fournisseur du Client et facturée conformément aux dispositions du Catalogue des Prestations.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement dont il est propriétaire, à tout moment après leur Mise Hors Service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Toutefois, si le Client le demande, le Distributeur procédera le plus tôt possible au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement situés sur le terrain du Client. Le coût de cette prestation fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation préalable du Client.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits mentionnés à l'Article 7 ci-après.

7

Intervention du Client dans le Poste de Livraison

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur.

En l'absence d'autorisation du Distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements exploités par le Distributeur ou sous sa responsabilité. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client.

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz ou à la sécurité des biens et des personnes, y compris par ses appareils ou installations.

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, www.grdf.fr.

Le Client ne doit jamais intervenir sur le Dispositif Local de Mesurage, en dehors de cas spécifiques qui font l'objet d'un accompagnement de la part du Distributeur (par exemple consignes données par un interlocuteur du Distributeur suite à un appel à Urgence Sécurité Gaz pour un dépannage ou une odeur de gaz).

Le Client ne doit rien positionner ni coller sur le Dispositif Local de Mesurage (étiquette, dispositif optique visant à récupérer les données de consommation, etc), qui pourrait gêner le relevé de son index, empêcher le fonctionnement du Compteur, ou créer une confusion quant aux missions du Distributeur.

Dans le cas d'un Compteur Evolué, le Client ne doit pas débrancher le module de communication branché sur le Compteur ou entraver son fonctionnement.

Le Client qui a besoin de disposer des impulsions du Compteur pour suivre sa consommation pourra se raccorder sur une sortie d'impulsion (sous réserve de sa disponibilité), dans les conditions en particulier techniques indiquées dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

8.2. Accès au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre au moins une fois par an le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance) et à tout moment la pose, la modification, le remplacement, l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, un relevé spécial doit être réalisé, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification de son

installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

Le client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès de GRDF : via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprise du site internet de GRDF (<https://www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contact>) ou via le Service Client,
- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

Le Client informe le Distributeur au moins cinq (5) jours à l'avance de toute intervention sur son Installation Intérieure susceptible d'entraîner des actes d'exploitation du Distributeur sur le Poste de Livraison.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situés à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, le Distributeur serait immédiatement délié de ses obligations de livraison au titre du Contrat de Fourniture, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

Synthèse des Obligations du Distributeur

9.1. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

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

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage,
- Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site www.grdf.fr,
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

9.2. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

- Acheminer le gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage, dont il est légalement investi,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretien du Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée.

9.3. Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Fournisseur de :

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

Synthèse des Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur est l'interlocuteur principal du Client dans le cadre du Contrat unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution, le Fournisseur est tenu à l'égard du Client de :

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il

devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,

- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement (construction renouvellement d'ouvrages...), de raccordement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Réseau de Distribution, du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage.

Pour les Clients disposant d'un Poste de Livraison, dans les cas suivants :

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison ;
- défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité

La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Il en va de même en cas de :

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'aucun Fournisseur, soit le contrat auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

Les obligations du Distributeur au titre du Contrat sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

- déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation Intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de Distribution ni d'une faute du Distributeur ;
- existence de contraintes sur les Ouvrages de Raccordement créés par l'Installation Intérieure ou par les équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit, non signalées au Distributeur par le Client avant la conclusion du Contrat et non prévisibles par le Distributeur.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz.

12

Rémunération

L'acheminement et la livraison du Gaz au titre des Conditions de Distribution ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution.

En contrepartie des obligations de Livraison et/ou des forfaits de mise à disposition, Maintenance ou Service de Pression Non Standard souscrits, le cas échéant, par le Client, le Distributeur perçoit une rémunération fixée au Catalogue des Prestations.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations ou fera l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

13

Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions de Distribution dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions de Distribution ;
- grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;

Par dérogation aux alinéas (a) et (b), pour les Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation), la force majeure

s'entend aux sens des dispositions de l'article 1218 du code civil.

Par ailleurs, toute circonstance qui, conformément à l'article R. 121-11 du code de l'énergie, rendrait nécessaire ou inévitable la réduction ou l'interruption de l'acheminement du Gaz, sans qu'elle ait à réunir les critères de la force majeure, libère le Distributeur de son obligation d'acheminer le Gaz et d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions de Distribution. Il s'agit des circonstances suivantes :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers, de l'Administration ou des Pouvoirs Publics, dont les conséquences ne peuvent être surmontées par le Distributeur agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- fait de guerre ou attentat.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article et pour les clients n'ayant pas la qualité de « consommateur » ou de « non professionnels » au sens du code de la consommation, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre du Contrat sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas quarante-huit (48) heures.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Agissant en qualité d'opérateur prudent et raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions de Distribution.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le Cahier des charges de la concession de distribution.

Responsabilités et assurances

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :
 - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

- par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux (2) fois le montant défini ci-dessus

Chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus.

Les Parties peuvent souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge au titre du présent article. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renoncements à recours visées au présent article.

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions de Distribution. Il transmet au Distributeur les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le Distributeur répond au Fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant.

Cas particulier : dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de trente(30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

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

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré.

Il peut demander au Client de constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du Client et en informe soit le Fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le Client :

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur ou son assureur qui verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L.122-1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

Les Conditions de Distribution sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

16

Durée des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions de Distribution ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions de Distribution applicables aux Clients concernés ;
- conclusion par le Client d'un contrat de distribution directe avec le Distributeur.

À l'égard des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie), toute modification des Conditions de Distribution sera portée à la connaissance du Client, par le Fournisseur selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions de Distribution moyennant un préavis d'un (1) mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

La décision du Client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du Contrat de Fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des Conditions de Distribution.

Vos données à caractère personnel au sens de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, notamment « nom et prénom » et « raison sociale », font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GRDF.

Conformément aux dispositions légales nationales et européennes relatives à la protection des données personnelles, le traitement de ces données à caractère personnel, soit transmises par votre Fournisseur de Gaz soit détenues par le Distributeur, est nécessaire afin de permettre au Distributeur de réaliser ses missions de service public et ses obligations contractuelles, notamment de gérer les interventions techniques sur site. De même, conformément aux dispositions du code de l'énergie et dans le respect des dispositions précitées, le Distributeur est tenu de communiquer vos données de consommation à votre Fournisseur ou, dans certaines situations, aux pouvoirs publics ou à tout tiers que vous auriez autorisé à recevoir ces données.

Dans le cadre de la réalisation des missions du Distributeur, des données sont susceptibles d'être transférées vers des sociétés tierces, dans ou hors Union européenne. Afin de permettre le développement et la maintenance de logiciels, des données sont transférées vers la société CAPGEMINI TECHNOLOGY SERVICES MAROC. Le transfert de données a été autorisé par la CNIL (Décision DF-2010-381 du 6 septembre 2010). Le Distributeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des transferts de données à caractère personnel, en adéquation avec les obligations de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée et avec les obligations du Règlement Général pour la Protection des Données.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à GRDF Correspondant Informatique et Libertés – 6 rue Condorcet – 75009 Paris ou protectiondesdonnees@grdf.fr.

Le Service client de GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : www.grdf.fr

09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe). Du lundi au vendredi, de 8h à 17h,

Urgence Sécurité Gaz

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz :

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits