

Conditions générales de vente de gaz naturel pour les clients particuliers
En vigueur au 08/09/2019

L'offre de fourniture de gaz naturel à prix de marché est proposée sous le nom commercial Cdiscount Énergie par la société GREENYELLOW VENTE D'ÉNERGIE, société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 2 000 000 € dont le siège social est situé 1 Cours Antoine Guichard – 42000 Saint-Etienne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Etienne sous le numéro 820 881 720, ci-après dénommée « le FOURNISSEUR ».

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « CGV ») sont applicables à tout Client souscrivant à une offre de fourniture de gaz naturel proposée par le FOURNISSEUR sous la marque commerciale « Cdiscount Énergie » et constituent un tout indissociable avec les Conditions Particulières de l'offre choisie par le Client et des conditions de distribution de GRDF.

Article 1 : Définitions

Au sens des présentes CGV, les termes utilisés sont définis de la façon suivante, au singulier comme au pluriel :

Abonnement : montant dû chaque mois par le Client au Fournisseur, indépendamment de la consommation de gaz naturel et des Taxes.

Activation : l'activation d'un client intervient lorsqu'ont été effectuées toutes les vérifications et confirmations des informations administratives, financières (ex : vérifications bancaires), techniques. Il consiste à transmettre au gestionnaire, la demande de rattachement du PDL du client au fournisseur GreenYellow et attendre la confirmation du rattachement (via la réception des flux de contractualisations, de relèves, de facturation des prestations) pour activer le contrat.

Catalogue des Prestations : liste établie et mise à disposition par GRDF sur son site <https://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations> désignant l'ensemble des prestations proposées par GRDF au Client et au FOURNISSEUR. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le FOURNISSEUR à GRDF pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le FOURNISSEUR au Client.

Classe de consommation : Désigne la catégorie de client qui va déterminer le tarif applicable au client. Le Fournisseur propose quatre classes de consommation selon la CAR du client (Base, B0, B1, B2i).

Client : personne physique majeure ou personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, située en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par GRDF, à l'exclusion de la Corse, ayant souscrit un Contrat de fourniture de gaz naturel.

Compteur : appareil de mesure du volume de gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

Conditions de distribution : contrat liant le Client directement au GRD pour la distribution de son gaz naturel. Ce sont les Conditions Standard de livraison en annexe des présentes CGV.

Conditions Particulières de Vente ou CPV : document instruit lors de la souscription qui précise notamment l'offre choisie par le Client, le Point de Livraison, les options choisies par le Client, les conditions tarifaires de l'offre telles que figurant dans la grille tarifaire, le mode de facturation et de règlement.
Les CPV prévalent sur les CGV.

Contrat ou Contrat Unique : ensemble des documents contractuels relatifs à la fourniture de gaz naturel par le FOURNISSEUR ainsi qu'à l'accès au Réseau Public de Distribution et à son utilisation : les présentes CGV, les Conditions Particulières de Vente comprenant l'offre choisie par le Client ainsi que la grille tarifaire, les conditions GRDF. Ce contrat est conclu dans les conditions prévues à l'article L. 224-8 du code de la consommation

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : désigne la consommation annuelle de gaz naturel d'un PCE.

Gestionnaire de réseau ou GRD : personne morale co-contractant du Client ayant une fonction de Gestionnaire

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

Point de comptage et d'estimation (PCE) : point pouvant être physique ou contractuel. Le point de comptage et d'estimation est précisé dans les Conditions particulières.

Point de livraison (PDL) : point où le GRD livre le Gaz au Client en application des conditions de distribution.

RPD : désigne le Réseau Public de Distribution.

Tarif Réglementé ou TRV : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure de gaz déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, et pratiqué par l'opérateur historique hors tarifs spéciaux.

Tarif d'accès des tiers au réseau : désigne les tarifs d'accès des tiers au réseau de distribution et au réseau de transport de gaz déterminé par arrêté ministériel.

L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !

www.cdiscount.com/cdiscountenergie

GREENYELLOW VENTE D'ÉNERGIE, SASU au capital de 2 000 000 € – 1 cours Antoine Guichard – 42 000 Saint-Étienne, RCS 820 881 720
Fournisseur de l'offre Cdiscount Énergie

Article 2 : Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture de gaz naturel par le FOURNISSEUR, et les éventuels services associés, en vue de l'alimentation du Point de comptage et d'estimation (PCE) du Client indiqué dans les Conditions Particulières de Vente ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD.

Article 3 : Prise d'effet et durée du Contrat

3.1 Détermination de l'offre

Lors de la conclusion du Contrat et au regard de la CAR et la localisation géographique du PCE éventuellement fournis par le Client, le FOURNISSEUR détermine la classe de consommation et la zone du client.

Le FOURNISSEUR peut faire évoluer la classe de consommation en fonction des évolutions de la CAR du client transmises par le GRD.

3.2 Conclusion et date de prise d'effet du Contrat

La souscription à l'offre de fourniture de gaz naturel se fait par voie électronique. Le Contrat est alors transmis au Client par voie électronique ou, à sa demande, par voie postale.

Dans tous les cas, le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client soit par retour de contrat par voie postale, soit par consentement donné par voie électronique. Dans ce dernier cas, le Client a la possibilité de vérifier le détail du Contrat avant de le confirmer pour exprimer son acceptation définitive.

Toutefois, le Contrat ne prendra effet qu'à la date de mise en service effective de la fourniture de gaz naturel par le FOURNISSEUR telle que précisée dans les Conditions Particulières de Vente.

La prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, et à la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.

La date de prise d'effet du Contrat est déterminée selon les modalités suivantes :

- dans le cadre d'un changement de FOURNISSEUR, la date d'activation sera effective dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la date de la demande de changement de FOURNISSEUR transmise au GRD par le FOURNISSEUR ;
- dans le cadre d'une mise en service, sous réserve des délais imposés par le GRD, la date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent du GRD, le délai de mise en service peut varier de cinq (5) à dix (10) jours ouvrables, en fonction des disponibilités des agents du GRD. Ce délai court à compter de la fin du délai de rétractation le cas échéant, sauf demande expresse du Client dans les conditions de l'article 3.5. La mise en service génère des frais d'accès, détaillés dans le Catalogue des Prestations, qui seront facturés par le GRD au FOURNISSEUR, qui les refacturera au Client. La mise en service est subordonnée au paiement par le Client du montant des sommes mises à sa charge pour les travaux de raccordement.

3.3 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la mise en service effective de la fourniture de gaz naturel, sauf stipulation contraire des CPV, sous réserve de l'expiration du délai de rétractation mentionné à l'article 3.5 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du FOURNISSEUR. Le Contrat est ensuite renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf stipulation contraire des CPV.

3.4 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

Le FOURNISSEUR pourra demander un dépôt de garantie équivalent à trois (3) mois de CAR, plafonné à trois cent (300) euros, lors de la souscription du Contrat dans les cas suivants :

- si le Client a connu un ou plusieurs incidents de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisés, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat résilié depuis moins de six (6) mois ;
- dans le cadre d'une mise en service, si le PDL du Client a été coupé par le GRD ;
- si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du FOURNISSEUR, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions prévues à l'article 9, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie est remboursé au Client à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance que le FOURNISSEUR pourrait détenir sur le Client à cette date. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement, les sanctions prévues au Contrat restant applicables en cas d'incident de paiement constaté.

3.5 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation. Lorsque ce délai de quatorze jours calendaires expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer, par le moyen de son choix, au FOURNISSEUR le formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions Particulières de Vente dûment complété, ou toute autre déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter et comportant les éléments indispensables au FOURNISSEUR permettant d'identifier le Client et les caractéristiques de son Contrat.

La demande de rétractation doit être renvoyée à CDISCOUNT ÉNERGIE TSA 30122 42019 Saint Etienne Cedex 1.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Le Client pourra demander expressément au FOURNISSEUR à bénéficier immédiatement de la fourniture de gaz naturel avant la fin du délai de rétractation. Dans ce cas, le Client doit en faire la demande expresse par tous moyens auprès du FOURNISSEUR.

Si le Client exerce ensuite son droit de rétractation, il sera redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

Article 4 : Prestations fournies par le FOURNISSEUR

4.1 Fourniture de gaz naturel

Le FOURNISSEUR assure un service de fourniture de gaz naturel au PCE du Client selon les modalités de l'offre choisie par celui-ci et définies dans les Conditions Particulières de Vente.

4.2 Accès au RPD

Le GRD fixe les conditions de distribution qui sont précisées en annexe.

GRDF mandate le FOURNISSEUR pour sa représentation auprès du Client. À ce titre, le FOURNISSEUR devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture de gaz naturel qu'à l'accès au RPD. Toutefois, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD et ce, conformément aux conditions de distribution du GRD.

Ainsi, dans le cadre du Contrat de fourniture de gaz naturel, le FOURNISSEUR assure pour le compte du Client, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de gaz naturel jusqu'au PCE de ce dernier. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès du FOURNISSEUR qui la transmettra au GRD pour le compte du Client et en suivra la réalisation. Les frais facturés par le GRD pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le FOURNISSEUR, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention.

Article 5 : Tarifs

Le FOURNISSEUR ne propose pas de Tarif Réglementé ni de tarifs spéciaux appliqués par l'Opérateur historique.

5.1 Tarifs de l'offre de fourniture de gaz naturel

La grille tarifaire de l'offre de fourniture de gaz naturel en vigueur au jour de la signature du Contrat par le Client, est annexée aux Conditions Particulières de Vente. La grille tarifaire de l'offre de fourniture de gaz naturel est également disponible sur le site internet du FOURNISSEUR.

Les prix de fourniture du gaz naturel (tarif non réglementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe qui correspond à l'abonnement dont le montant dépend de la classe de consommation du client;
- d'une part variable qui est proportionnelle à la consommation de gaz naturel du Client.

Les prix comprennent l'acheminement (c'est-à-dire l'accès et l'utilisation des réseaux de transport et de distribution) et la fourniture de gaz naturel.

Les prix sont indiqués en TTC.

5.2 Offre à prix indexé

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre choisie par le Client, figurent dans la grille tarifaire en vigueur et seront indexés sur les tarifs réglementés de vente (« TRV ») et pourront évoluer à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers.

Les évolutions des tarifs réglementés étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit à tous les Contrats, y compris ceux en cours d'exécution, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné et le cas échéant de façon rétroactive, à compter de la modification du TRV. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification.

5.2 Offre à prix fixe

Les prix de l'abonnement, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre choisie par le Client, figurent dans la grille tarifaire en vigueur et seront indexés sur les tarifs réglementés de vente (« TRV ») et pourront évoluer à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers.

Les prix du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre choisie par le Client, sont fixes pour la durée prévue dans l'offre, à l'exception de la composante variable de l'accès des tiers au réseau de distribution (ATRD). Le prix du kWh HT évolue donc dans la même mesure, à la hausse ou à la baisse, que l'évolution de l'ATRD.

Les évolutions des tarifs réglementés et de l'ATRD étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit à tous les Contrats, y compris ceux en cours d'exécution, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné et le cas échéant de façon rétroactive, à compter de la modification du TRV. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification.

5.3 Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions, redevances ou charges de toute nature, actuels ou futurs, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre choisie par le Client, (« Taxes et Contributions ») sont facturés au Client. Les Taxes et Contributions comprennent notamment, à la date des présentes CGV, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), la TICGN (Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement). Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de la nature des Taxes et Contributions imposé par la loi ou par un règlement, s'appliquera de plein droit au Contrat à la date de son entrée en vigueur.

5.4 Tarifs des prestations réalisées par le GRD

Les services et prestations proposés par le GRD sont définis et détaillés dans le Catalogue des Prestations. Ces services et prestations sont facturés par le GRD au FOURNISSEUR qui les refacture au Client.

5.5 Suppression des tarifs réglementés

Pour une offre indexée, en cas de suppression du Tarif Réglementé, le prix du Contrat évoluera en fonction d'un indicateur de marché. Le FOURNISSEUR informera le client conformément à l'article 5.6 de la nouvelle formule d'indexation.

Pour une offre fixe, en cas de suppression du Tarif Réglementé, le prix du Contrat restera figé dans les conditions du contrat à la valeur qu'il avait à la disparition de l'indice. Le FOURNISSEUR pourra alors appliquer à l'abonnement les évolutions de l'accès des tiers au réseau de transport (ATRT). L'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

5.6 Évolution tarifaire de la fourniture de gaz naturel

Les prix figurant dans la grille tarifaire annexée aux Conditions Particulières de Vente du Client sont ceux en vigueur au moment de la signature du Contrat par le Client. Ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions suivantes : la part fourniture et la part abonnement pourront évoluer à la hausse comme à la baisse.

Toute modification de la grille tarifaire ainsi que sa date d'entrée en vigueur sera communiquée au Client au moins un mois avant application au Contrat en cours selon les modalités prévues à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de non-acceptation de cette évolution, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il aura reçu la communication des nouveaux prix applicables, dans les conditions prévues à l'article 9.1. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications du TRV imposées par la loi ou le règlement et dont les modalités d'application sont prévues à l'article 5.2 ci-dessus.

Article 6 : Modalités de facturation

6.1 Facturation

La facture est adressée au client par courrier ou par voie électronique et est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Pour l'établissement de sa facturation, le Client aura la possibilité de communiquer des auto-relevés qui seront pris en compte sous réserve qu'ils (i) soient acceptés par le GRD, lequel pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les index relevés par ses soins, (ii) aient été transmis au FOURNISSEUR, au plus tard dix jours avant la date d'émission de la facture. A défaut du respect de ce délai, l'auto-relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

6.1.1 Facturation annuelle – mensualisation

En souscrivant à l'offre Cdiscount Energie, le Client choisit le mode de facturation annuelle et opte automatiquement pour un mode de paiement par prélèvement automatique.

La facturation annuelle se base sur 11 mensualités de paiement identiques dont le montant est déterminé par le FOURNISSEUR en accord avec le Client au moment où le Client choisit ce mode de facturation. Le FOURNISSEUR adresse en début de période facturée au Client un échéancier des mensualités précisant le montant et la date des prélèvements mensuels. Le Client s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Afin d'établir une facturation en adéquation avec la consommation du Client, Le FOURNISSEUR se réserve la possibilité en cours de période, de manière justifiée et non arbitraire, de revoir les mensualités de paiement du Client, compte tenu notamment : des relevés réels du GRD, des auto-relevés transmis par le Client, de son historique de consommation, d'une modification tarifaire ou de classe de consommation, d'éventuelles erreurs de comptage de la part du GRD.

Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le douzième mois sur la base des consommations réelles relevées par le GRD. La facture de régularisation fait également l'objet d'un prélèvement automatique. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation. À chaque émission de facture de régularisation, le FOURNISSEUR émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée.

Si le Client souhaite opter pour un autre mode de facturation que le prélèvement automatique, le FOURNISSEUR se fait fort de lui proposer une offre alternative correspondant à son besoin.

6.2 Contestation par le Client

Toute contestation de facture(s) devra être adressée par écrit au FOURNISSEUR dans le délai légal de prescription, soit cinq ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet au FOURNISSEUR tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

6.3 Régularisation par LE FOURNISSEUR

Le FOURNISSEUR dispose d'un délai de quatorze mois pour réclamer le paiement des sommes dues à compter du dernier relevé ou autorelevé, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

6.4 Modalités de remboursement du trop-perçu

En cours d'exécution du Contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par le FOURNISSEUR seront directement reportées sur la facture suivante, sauf demande exprès contraire du Client. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le FOURNISSEUR.

Le remboursement a lieu dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

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 montant du trop-perçu dont le montant ne pourra être inférieur à 7,50 euros TTC.

6.5 Dispositions spécifiques pour les Clients en situation de précarité

– Le Chèque énergie

Il remplace le TPN (Tarif de première nécessité) depuis le 1^{er} janvier 2018.

Le chèque énergie est attribué chaque année en fonction des revenus du Client et de la composition de son foyer. Il est adressé automatiquement au Client sur la base des données déclarées auprès des services fiscaux lors de la déclaration de revenus.

Ce chèque énergie permet au Client de régler tout ou partie de sa facture énergétique.

Le dispositif Chèque énergie fait l'objet d'une information

- sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/>
- et sur simple appel au 0805 204 805 (service et appel gratuits)

– Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz naturel auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le FOURNISSEUR peut procéder à la suspension ou à la réduction de la fourniture de gaz naturel après en avoir avisé le Client par courrier.

Article 7 : Modalités de paiement

7.1 Délai et modes de paiement

Le Client est tenu de régler les factures émises par le FOURNISSEUR au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture, ou à la date de paiement prévue sur chaque facture et/ou sur l'échéancier de paiement envoyé au Client. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, le FOURNISSEUR ou le prestataire mandaté à cet effet peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.

En souscrivant à l'offre Cdiscount Energie, le Client choisit de régler ses factures par prélèvement automatique. Si le Client souhaite opter pour un autre mode de facturation que le prélèvement automatique, le FOURNISSEUR se fait fort de lui proposer une offre alternative correspondant à son besoin. Les Bénéficiaires du chèque énergie tels que visés dans l'article 6.5 des présentes CGV peuvent ainsi utiliser ce moyen de paiement.

7.2 Non-paiement des factures

En cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti, et sous réserve des dispositions de l'article 5.5, Le FOURNISSEUR ou le prestataire mandaté à cet effet, informera le Client par courrier qu'en cas de non-paiement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date de règlement initialement prévue, sa fourniture de gaz naturel pourra être suspendue. Ce délai supplémentaire de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'article 5.5. En cas de difficulté de paiement, le Client est invité à s'adresser aux services sociaux de son département afin d'étudier la possibilité de bénéficier d'une aide visée à l'article 5.5.

A l'issue de ce délai supplémentaire, et si la facture demeure impayée, le FOURNISSEUR ou le prestataire mandaté à cet effet, adresse un courrier valant mise en demeure au Client Particulier l'informant qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, le FOURNISSEUR ou le prestataire mandaté à cet effet, procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture de gaz naturel. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de vingt (20) jours, le FOURNISSEUR pourra résilier le Contrat.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client Particulier sera redevable des sommes dues et de pénalités de retard égales à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

Ces pénalités seront exigibles à compter du jour suivant la date de paiement prévue et jusqu'à la réception du paiement par le FOURNISSEUR ou le prestataire mandaté à cet effet.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients Particuliers visés à l'article 5.5.

Article 8 : Suspension de l'accès au RPD et de la fourniture de gaz naturel

Conformément à l'article 7.2, en cas de non-paiement par le Client, le FOURNISSEUR pourra demander au GRD une suspension de la fourniture de gaz naturel au Client, et donc de l'accès au RPD.

Dès la régularisation de l'impayé, le FOURNISSEUR demandera au GRD un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans le contrat de distribution.

L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative du GRD et/ou sur demande du FOURNISSEUR dans les conditions prévues par les conditions de distribution du GRD.

Toute intervention du GRD pour suspension de la fourniture de gaz naturel sera facturée au Client dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations. Ces dispositions ne sont pas applicables aux Clients Particuliers visés à l'article 6.5.

Article 9 : Résiliation

9.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans motif et sans pénalité. Le Client notifie la résiliation au FOURNISSEUR par courrier. Dans ce cas, le FOURNISSEUR encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD.

En cas de changement de fournisseur de gaz naturel, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz naturel.

Dans les autres cas (déménagement, refus d'une modification du Contrat par le Client...etc.), la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente jours à compter de la notification de la résiliation au FOURNISSEUR.

Il est précisé qu'aucune résiliation rétroactive n'est possible.

9.2 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, le FOURNISSEUR pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2, sans préjudice des dommages et intérêts et des pénalités auxquels elle pourrait prétendre.

9.3 Effets de la résiliation

En cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties, le FOURNISSEUR adressera une facture de clôture au Client dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. 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 sera établie sur la base du relevé d'index fourni par le GRD. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Conformément aux dispositions des conditions de distribution du GRD, à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PCE faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où aucun autre contrat de fourniture de gaz naturel n'aurait été conclu.

Article 10 : Responsabilités

Conformément à la réglementation en vigueur, le FOURNISSEUR et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client dans les conditions précisées ci-après.

10.1 Responsabilité du FOURNISSEUR vis-à-vis du Client

Le FOURNISSEUR est responsable à l'égard du Client du respect des obligations qui lui incombent au titre du Contrat. La responsabilité le FOURNISSEUR ne pourra toutefois être engagée en cas (i) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part tel qu'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle, (iii) en cas d'interruption de fourniture de gaz naturel consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement du FOURNISSEUR est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

10.2 Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est redevable à l'égard du Client des obligations telles que décrites dans les conditions de distribution du GRD. Le Client peut demander réparation directement au GRD pour un manquement dû aux obligations qui lui incombent.

Le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage et de son relevé tel que transmis au FOURNISSEUR, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD dans les conditions prévues à l'article 15 des conditions de distribution du GRD.

10.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard le FOURNISSEUR des obligations mises à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client engage également sa responsabilité à l'égard du GRD en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à sa charge dans les conditions de distribution du GRD.

Conformément à l'article L.224 – 7 du code de la consommation, le FOURNISSEUR rappelle au client son obligation de se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matières d'installation intérieure de gaz naturel et notamment celles prévues à l'article 8.4 des conditions de distribution du GRD et celles prévues par l'arrêté du 23 février 2018 JORF n°0053 du 04/03/2018 fixant les règles techniques de sécurité applicables aux installations de gaz combustible.

Le client est responsable de son installation intérieure.

Pour toute installation neuve ou entièrement renouvelée, le client doit être en possession d'un certificat de conformité aux règles techniques et de sécurité délivré par un organisme agréé.

Article 11 : Divers

11.1 Modification des conditions générales de vente

Le FOURNISSEUR communiquera au Client toute évolution des présentes conditions générales de vente dans un délai minimum d'un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Cette information se fera selon les modalités de communication choisies par le Client au moment de son adhésion (par courrier postal ou par voie électronique). En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de ces modifications, dans les conditions prévues à l'article 9. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications du Contrat imposées par des dispositions légales ou réglementaires.

11.2 Nullité

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

Article 12 : Données personnelles - CNIL

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018 et à la loi Informatique et Libertés modifiée, les données personnelles du Client sont collectées dans le cadre de son adhésion à l'offre de fourniture de gaz naturel du FOURNISSEUR. Ces données font l'objet d'un traitement informatisé et sont destinées à la société GREEN YELLOW VENTE D'ÉNERGIE et à ses prestataires pour les besoins de la gestion du Contrat de fourniture de gaz naturel et des services associés.

Ce traitement informatisé de données personnelles a pour finalité la gestion de la relation entre le FOURNISSEUR et ses Clients (dont la facturation, le recouvrement) ainsi que la prospection commerciale (notamment des offres ciblées permettant l'optimisation des performances énergétiques) sous réserve **de l'obtention du consentement du Client**.

Les informations indispensables à l'adhésion par le Client à l'offre de fourniture de gaz naturel sont signalées sur le Contrat par un astérisque. Il s'agit notamment des nom, prénom, adresse postale, email, téléphone portable et date de naissance du Client.

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 sont collectées et stockées dans le respect de la législation française et de la réglementation européenne. Ces données seront conservées durant la durée nécessaire à la réalisation de l'objet contractuel.

Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données personnelles le concernant. Le client pourra exercer ses droits auprès du Service Client :

- Par courrier : Cdiscount Énergie – Service Client TSA 30122 42019 Saint Etienne Cedex 1
- Par email serviceclient@cdiscount-energie.fr

Le Client doit communiquer au FOURNISSEUR ses données personnelles, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ses données personnelles notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer le FOURNISSEUR en s'adressant au Service Client.

Greenyellow Vente d'énergie met à disposition de ses clients une solution de paiement en ligne grâce au fournisseur de services de paiement, services connexes aux opérations de paiement et services de signature électronique, SlimPay. Ce dernier s'engage à assurer la protection des données à caractère personnel et à respecter le nouveau règlement européen 2016/679. Les serveurs SlimPay sont hébergés en France.

Dans le cadre exceptionnel de la commercialisation de l'offre Cdiscount Energie réalisée avec un de nos partenaires, les données clients nécessaires à l'octroi de votre gain pourront, temporairement, lui être communiquées.

Le Client pourra, après accord express de sa part, recevoir des offres commerciales des partenaires du FOURNISSEUR :

- | | |
|------------------------|--|
| > Géant Casino ; | > Cdiscount |
| > Supermarché Casino ; | > Franprix ; |
| > Hyper Casino ; | > Franprix Noé |
| > Petit Casino ; | > Leader Price ; |
| > Casino Shop ; | > Leader Price Express ; |
| > SPAR ; | > Monoprix et ses différentes dénominations commerciales ; |
| > Vival by Casino ; | > Naturalia. |
| > Sherpa Supermarché ; | > Naturalia Origines |
| > Casino Max | |

Article 13 : Contact - Mode de règlement des litiges

Le Client peut adresser toute demande ou réclamation au service client, qui s'engage à lui répondre dans un délai d'un mois :

- Par courrier : CDISCOUNT Énergie TSA 30122 42019 Saint Etienne Cedex 1 ;
- Par formulaire depuis l'espace client sur le site internet www.cddiscount.com/cdiscountenergie.
- Par mail : serviceclient@cdiscount-energie.fr

Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www.economie.gouv.fr/dgccrf, www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Si le litige entre le Client et le FOURNISSEUR n'est pas résolu dans un délai de deux mois, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie. Pour toutes informations, le Client est invité à se rendre sur le site dédié <http://www.energie-mediateur.fr/>.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie mis en place par la Commission européenne en se rendant sur le site <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf> ou <http://www.energie-mediateur.fr/>.

Article 14 : Droit applicable et juridiction

Le Client et le FOURNISSEUR s'engagent à tout mettre en œuvre pour régler de façon amiable tout litige concernant leur relation contractuelle.

À défaut d'accord amiable, le Client et le FOURNISSEUR peuvent saisir les juridictions compétentes.
Les relations entre le Client et le FOURNISSEUR sont régies par le droit français.

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 règlementaires 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 Calorifique 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.

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, doit(vent) 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.

À 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.

8

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.

9

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.

10

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.

11

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 :

- a. 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 ;
- b. 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 :

- (i) 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,
- (ii) 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,
- (iii) 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,
 - (iv) 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.

14

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 renonciations à recours visées au présent article.

15

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.

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

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

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

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

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Gaz :