



Conditions générales de vente de gaz naturel

Version 04/2019

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel sous la marque Butagaz. Ce contrat sera exécuté par la société Gaz de Paris, fournisseur de gaz naturel et d'électricité, société du Groupe Butagaz.

NOUS CONTACTER :

Espace Client : <https://clients.butagaz.fr>

Mail : gne@servclients.butagaz.fr

Tél. : 09 69 39 09 19 (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8h à 20h

Courrier :

BUTAGAZ

Service Client

TSA 51 820

80 049 Amiens Cedex 1

La société Gaz de Paris est une société par Actions Simplifiée au capital de 16 058 376 €, Immatriculée sous le n° 510 764 335 au RCS de Paris, 47/53 rue Raspail, 92594 Levallois-Perret Cedex.

Gaz de Paris est une société qui exerce son activité dans la commercialisation du gaz naturel et de l'électricité.

Gaz de Paris dispose de l'autorisation d'exercer l'activité de fourniture de gaz naturel ainsi que d'électricité sur le territoire français, délivrée par le Ministre de l'énergie.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET OBJET

Le présent contrat s'applique à toute personne souscrivant valablement à l'offre de fourniture de gaz naturel de Gaz de Paris, pour l'alimentation du domicile, sans limitation de consommation ; ou pour l'alimentation d'un local à usage professionnel situé en France métropolitaine continentale, pour une consommation inférieure à 30 000 kilowattheures par an. Le Client peut être dit « particulier » ou « professionnel ».

Le contrat définit les conditions de fourniture de gaz à prix de marché jusqu'au point de comptage et d'estimation du Client, ainsi que les conditions des services associés et la

gestion de l'accès au réseau conformément aux Conditions Standard de Livraison (CSL), annexées aux présentes conditions générales.

Les prestations relevant de l'acheminement restent sous la responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

2. DESCRIPTION DE L'OFFRE ET PRESTATIONS

2.1. Fourniture de gaz

Gaz de Paris s'engage à fournir le gaz nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, selon les modalités définies au Contrat. Gaz de Paris vend le gaz au Client, et procède à une facturation. En contrepartie et conformément à la facturation le Client s'engage à payer le prix convenu.

2.2. Accès au réseau

Gaz de Paris représente le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) auprès du Client. En vertu de ce que la loi appelle « le contrat unique », nous sommes donc votre interlocuteur privilégié dans le cadre des prestations relatives à l'accès au réseau. Toute demande d'intervention du Client est adressée à Gaz de Paris, qui transmettra au GRD. Nous ne vous facturerons aucun autre frais que ceux qui nous sont facturés par le GRD.

Cependant, le GRD demeure seul responsable de l'acheminement du gaz. Le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD concernant ses prestations.

2.3. Autres services

D'autres services peuvent être effectués par Gaz de Paris. Ces services seront spécifiés le cas échéant dans les Conditions Particulières ou dans un contrat distinct.

3. VOTRE CONTRAT EN QUELQUES DEFINITIONS

« Abonnement » : l'abonnement est un des éléments composant le prix. Il est indépendant de la quantité consommée.

« Vous » ou « le Client » : il s'agit du signataire du contrat.

« Client Particulier » : Personne physique majeure et capable juridiquement, et n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle.

« Client Professionnel » : Personne physique ou morale qui souscrit à l'offre Gaz de Paris pour les besoins de son activité professionnelle et pour une consommation inférieure à 30 000 kilowattheures par an.

« Nous » ou « le Fournisseur » : Gaz de Paris, fournisseur alternatif de gaz, ou toute autre société qui se substituerait à Gaz de Paris (Distributeur Régional ou société prestataire).

« Conditions particulières » : conditions contractuelles acceptées par le Client et définissant notamment ses choix, ses éventuelles options, ses modalités tarifaires et de facturation.

« Contrat Unique » : ensemble contractuel entre le Client et Gaz de Paris comprenant :

- les Conditions Générales,
- les Conditions Particulières
- la Grille Tarifaire
- les Conditions Standard de Livraison

Le « Gestionnaire du Réseau Public de Distribution » ou le « GRD » : Entreprise exploitante du réseau de gaz auquel le Client est raccordé. Le GRD est le prestataire qui réalise notamment les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs et toutes interventions techniques. GRDF est le principal GRD en France. L'adresse de GRDF est 6 rue Condorcet, 75 009 Paris.

« Catalogue des Prestations » : répertoire complet des prestations proposées par GRDF au Client et au Fournisseur. Vous pouvez nous demander à bénéficier de toutes les prestations techniques proposées par GRDF. Nous ne vous facturerons pas d'autres frais

que ceux qui nous sont facturés par GRDF. Nous sommes votre interlocuteur privilégié dans le cadre de ces prestations, et vous n'avez pas besoin de signer un contrat avec GRDF : c'est ce qu'on appelle le Contrat Unique. Pour connaître la liste des prestations disponibles, vous pouvez consulter le catalogue des prestations accessible à l'adresse <http://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations>

« Point de comptage et d'estimation » ou « PCE » : compteur de gaz naturel faisant foi pour déterminer la quantité de gaz fournie au Client. Le compteur comporte un numéro à 14 chiffres, aussi spécifié dans les conditions particulières et sur les factures.

« Réseau » ou « RPD » : Réseau Public de Distribution de gaz géré par le GRD.

« Conditions Standard de Livraison » : Synthèse des éléments principaux de l'accès au RPD, annexée aux présentes conditions générales.

« Tarif Réglementé » ou « TRV » : tarif du gaz (abonnement + kilowattheure) historiquement fixé par les pouvoirs publics. Seuls les fournisseurs historiques le proposent (notamment EDF pour l'électricité et Engie pour le gaz naturel). Conformément à l'article L224-3 du Code de la consommation, vous avez la possibilité de revenir à ce tarif, si vous y étiez soumis antérieurement, pour un site donné.

4. CONCLUSION DU CONTRAT, EFFETS ET DUREE

4.1. Conclusion

En principe, le contrat entre le Client et Gaz de Paris entre en vigueur à la date de signature. Néanmoins, pour le Client qui choisit de souscrire son contrat par téléphone ou sur le site Internet, et souhaite être alimenté en gaz avant la fin du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le Client, sous réserve de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PCE dans le périmètre de facturation de Gaz de Paris. La date communiquée par le GRD fera foi pour l'entrée dans le périmètre.

Après votre souscription, votre contrat vous est transmis directement par voie électronique, si nous disposons de votre adresse mail. Le Client est responsable de la mise à jour de cette adresse mail. Vous pouvez par ailleurs demander l'envoi de votre contrat par courrier auprès du service Client : BUTAGAZ, Service Clients, TSA 51 820, 80 049 Amiens Cedex 1.

4.2. Prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation.

Le délai prévisionnel de fourniture dépend des contraintes d'acheminement du GRD. Il se situe entre 5 et 21 jours selon les cas. Une mise en service plus rapide peut être demandée par le Client. La mise en service est une prestation effectuée par le GRD répertoriée dans le Catalogue des Prestations. Comme toutes ses prestations, elle est refacturée au Client par Gaz de Paris. Il est précisé que Gaz de Paris ne réalise aucun profit sur cette opération.

La date de prise d'effet figurera sur la première facture.

Le GRD confirmera auprès de Gaz de Paris l'indice de base du compteur à partir duquel peut commencer la facturation.

4.3. Durée

Le contrat est conclu pour la durée prévue aux Conditions Particulières. A l'issue de la période contractuelle initiale, le contrat se renouvèlera par tacite reconduction d'année en année, sur la base du Barème Butagaz en vigueur.

4.4. Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans donner de motif.

Le délai court à compter de la première heure du premier jour suivant la date de conclusion du contrat et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client Particulier devra notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par courrier) ou renvoyer le bordereau de rétractation joint en annexe des présentes à l'adresse indiquée sur celui-ci.

Dans le cas d'une mise en service, le Client qui emménage dans un site peut demander expressément à bénéficier de la fourniture de gaz sans attendre l'expiration du délai de rétractation et sans préjudice de ce droit. En cas d'exercice du droit, le Client restera redevable des sommes engagées (notamment frais de mise en service, abonnements, consommation d'énergie, etc.)

5. MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

5.1. Fourniture

La fourniture est soumise à l'acceptation par le GRD de l'inscription du PCE dans le périmètre de facturation de Gaz de Paris.

Une intervention technique de la part du GRD pourra dans ce cas s'avérer nécessaire, et

sera refacturée au Client, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations.

5.2. Notation financière

Gaz de Paris se réserve le droit de vérifier la viabilité économique de ses Clients Professionnels au moyen d'agences de notation. En cas de risque d'insolvabilité, Gaz de Paris pourra soumettre la souscription à une offre par le Client ou la continuité de son approvisionnement en énergie, au versement d'un dépôt de garantie.

5.3. Dépôt de garantie

Gaz de Paris peut demander au Client Particulier un dépôt de garantie de 300 euros et au Client Professionnel un dépôt de 500 euros dans les cas suivants :

- Le Client Particulier a eu un ou plusieurs incidents de paiement vis-à-vis de Gaz de Paris n'entrant pas dans le cadre de L115-3 du Code de l'action sociale et des familles
- Le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement, notamment sur la base d'une notation financière

Le montant du dépôt de garantie pourra éventuellement être ajusté à la baisse en fonction de la consommation du Client.

Sur demande de Gaz de Paris, le Client disposera d'un délai de 15 jours pour constituer le dépôt de garantie, par carte bancaire, chèque, ou mandat compte. En cas de non-respect de ce délai, Gaz de Paris sera fondé à résilier le contrat, conformément à l'article 10 (« Fin du contrat ») et sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est indépendant de la facturation des sommes dues au titre du contrat. Son versement n'équivaut pas à un paiement des sommes qui découlent de la facturation.

Le remboursement des sommes déposées au titre de la garantie sera effectué après résiliation du contrat, sous 30 jours, déduction faite des éventuelles dettes du Client envers Gaz de Paris. La somme déposée à titre de garantie ne produit pas d'intérêts.

5.4. Suspension d'accès au réseau public de distribution

Sans préjudice de l'article 5.3 et de l'article 8, en cas de non-paiement avéré d'une facture ou d'une mensualité, en cas d'installation intérieure dangereuse ou encore en cas de faute grave ou de manœuvre dolosive du Client portant sur un ou plusieurs éléments essentiels du Contrat, Gaz de Paris se réserve le droit de demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution de réduire ou de suspendre l'accès au réseau.

Lorsque la fourniture est réduite ou interrompue pour les raisons suscitées, le

Client ne peut prétendre à aucune indemnité liée à cette réduction ou interruption.

Vous conservez toutefois la possibilité de régulariser l'impayé. Dans ce cas, Gaz de Paris pourra soumettre le rétablissement de la fourniture à un dépôt de garantie de la part du Client, conformément à l'article 5.3.

Par ailleurs, le Client est informé que les Conditions Standard de Livraison prévoient d'autres cas possibles de suspension de l'accès au RPD, à l'initiative du gestionnaire du réseau.

6. PRIX : COMPOSITION, OFFRES DIVERSES ET TARIFS SPECIAUX

Le prix de l'offre est indiqué sur la grille tarifaire annexée aux conditions particulières. Gaz de Paris propose un prix de marché, par opposition aux tarifs réglementés de vente de gaz (TRV) qui ne sont proposés que par les opérateurs historiques.

La composition du prix est faite comme suit :

- Part correspondant à l'abonnement. Elle est fonction notamment de l'option tarifaire retenue par le Client et de son lieu de consommation.
- Part variable correspondant à la fourniture. Elle est fonction de l'énergie consommée par le Client.
- Part de taxes et autres contributions obligatoires.

Le droit d'accès au réseau de distribution et au réseau de transport est inclus dans le prix.

Lors de sa première souscription, le Client peut choisir entre un prix fixe ou un prix indexé (barème).

6.1. Le prix bloqué

Avec le prix bloqué, le Client bénéficie de la garantie selon laquelle la part variable du prix ne subira pas de variation liée aux mouvements du prix de marché du gaz naturel, pendant toute la durée prévue aux conditions particulières. Les autres éléments du prix peuvent cependant varier.

A l'issue de la durée bloquée, le Client sera facturé au barème Butagaz en vigueur.

6.2. Barème

Le Client reconnaît que le barème évolue tous les mois, en fonction du prix mensuel du marché. Le prix du gaz varie mensuellement en fonction de l'indice PEG M+2. Ce prix correspond à la valeur moyenne, établie au cours du deuxième mois précédant la date de consommation, de l'indice PEG des prix à terme du gaz naturel pour le mois de consommation. L'évolution officielle de cet indice sur la bourse du gaz peut être suivie sur le site www.powernext.com

En cas de disparition de la base de calcul PEG, celle-ci sera automatiquement remplacée par son indice de substitution officiel, ou bien par un indice équivalent. En l'absence d'équivalent, Gaz de Paris proposera au Client un nouvel indice.

6.3. Révision du prix

Le prix fixe et le barème sont amenés à être révisés en fonction des charges communes à tous les fournisseurs de gaz et dont Gaz de Paris n'a pas la maîtrise. En particulier, sont amenés à être révisés : coûts d'acheminement, coûts de stockage, certificats d'économie d'énergie.

Le Client sera informé du prix actualisé sur sa facture.

6.4. Taxes et contributions obligatoires

Le prix comporte des taxes et des contributions obligatoires, rendues applicables à la fourniture d'énergie par la réglementation en vigueur. Le montant de ces taxes est refacturé au Client. Ces taxes et contributions comportent notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)
- Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN)
- Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)

Le montant et la nature de ces taxes pourra être amené à évoluer. Les modifications seront alors automatiquement appliquées au contrat.

6.5. Prestations effectuées par le gestionnaire du réseau

GRDF est le principal Gestionnaire du Réseau public de Distribution et effectue les prestations en lien avec ce réseau. Les prestations sont listées dans le catalogue disponible sur le site <http://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations>

Les prestations du GRD sont refacturées à l'Euro près au Client par le fournisseur.

6.6. Eligibilité au Chèque Energie pour les Clients Particuliers

Le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par les pouvoirs publics (seuil correspondant à l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) ou à la Couverture Maladie Universelle-Complémentaire (CMU-C)) peut être éligible au Chèque Energie pour la fourniture en gaz de sa résidence principale.

Pour toute question relative à ce dispositif, vous pouvez obtenir des informations sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/> ou bien sur simple appel au numéro vert suivant :

6.7. Fonds de solidarité pour le logement

Le fonds de solidarité pour le logement peut venir en aide au Client Particulier qui connaît des difficultés de règlement de sa facture émise dans le cadre d'un contrat de fourniture de gaz pour alimenter sa résidence principale. Ce Client bénéficiera du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Néanmoins, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, Gaz de Paris pourra procéder à la suspension de la fourniture, 21 jours après en avoir avisé le Client.

7. FACTURATION

7.1. Principe

Lors de la souscription du contrat, le Client peut accepter expressément que sa facture lui soit communiquée par voie électronique. Toutes les factures seront disponibles à tout moment sur votre espace Client. Le Client qui souhaiterait modifier ce choix et recevoir une facture papier pourra le faire en adressant un courrier au Service Client. Ce choix pourra par la suite être modifié sur simple demande auprès du Service Client ou en accédant à votre espace Client. Par ces moyens, en vue d'une facturation plus juste, le Client a aussi la possibilité de transmettre lui-même des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le Client pourra relever lui-même son compteur et le transmettre au fournisseur, qui prendra en compte les informations sous réserve que :

- Ces informations soient acceptées par le GRD
- Ces informations soient cohérentes au regard des consommations réelles antérieures
- Ces informations soient reçues par Gaz de Paris au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture.

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution effectue aussi des relèves de compteur.

La facture indique notamment les moyens simples et gratuits permettant au Client d'accéder à l'ensemble des prix pratiqués par Gaz de Paris, les coordonnées du fournisseur, les moyens de joindre le service Client, la date estimative de la prochaine facture et du prochain relevé si elle est connue, etc. Vous pourrez aussi y retrouver d'autres informations utiles telles que le numéro de référence Client.

7.2. Dispositif de comptage

Le dispositif de comptage permet l'adaptation des conditions contractuelles aux caractéristiques de la fourniture de gaz du Client et de contrôler celle-ci. Le dispositif sert aussi de base de facturation.

Sauf exception, le dispositif de comptage est la propriété du GRD, qui effectue à ce titre son entretien, contrôle et remplacement éventuel.

Le Client s'engage à laisser l'accès au dispositif, à tout moment par le GRD. En cas de défaut d'accès provoqué volontairement par le Client, ce dernier engage sa responsabilité contractuelle.

7.3. Rythme de facturation

Le Client choisit son rythme de facturation, entre une facture annuelle avec échéancier de paiement mensuel ou une facturation bimestrielle avec paiement tous les deux mois.

7.3.1. Facture annuelle

La facture annuelle implique un échéancier de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, à la lumière des estimations. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Le Client pourra recevoir des factures intermédiaires, notamment en cas de modifications d'installations.

7.3.2. Facture bimestrielle

Dans ce cas, la facture correspondant à la fourniture de gaz par Gaz de Paris et aux prestations du gestionnaire du réseau de distribution est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle. Ici, la facturation de la consommation de gaz tient compte des relèves réelles et estimées du GRD sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à Gaz de Paris, conformément aux stipulations du présent article.

7.3.3. Régularisations

Le Client mensualisé reçoit en toute hypothèse une facture de régularisation accompagnée d'un nouvel échéancier de paiement au moins une fois par an, pour l'année suivante, calculé en fonction des informations transmises par le Client, de la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période, ainsi que des relèves réelles effectuées par le GRD ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, sur la base des estimations de consommations transmises par le GRD.

Pour le Client bimestriel, la régularisation intervient par une relève réelle qui vient corriger les relèves estimées précédentes, conformément au 7.2.2.

A chaque relève, un nouvel échéancier pourra être envoyé au Client afin de refléter plus fidèlement sa consommation.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) ans pour contester la facture, en adressant une demande au service Client, par mail ou par courrier. Le délai court à compter du jour où le Client a eu connaissance (ou aurait dû avoir connaissance) de la facture qui fait l'objet d'une réclamation.

8. PAIEMENT

8.1. Paiement des factures

Le Client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat. Dans le cadre du prélèvement automatique, le Client sera prélevé à la date prévue dans les conditions particulières. Pour les autres cas, toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission. A défaut de règlement dans ce délai, le Client s'expose à une relance de la part de Gaz de Paris, par courrier électronique, ou par des opérations d'appels par automate. Suite à cette relance, à défaut de règlement sous un nouveau délai de 15 jours, la fourniture pourra être réduite ou interrompue. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard.

Le montant de ces pénalités de retard résultera de l'application d'un taux d'intérêt égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, sans que cette pénalité ne puisse être inférieure à 7,50€. Si la mise en demeure restait infructueuse, Gaz de Paris se réserve le droit de suspendre la fourniture de gaz.

Conformément à la réglementation en vigueur, en plus de ces pénalités, le Client Professionnel sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 euros.

En cas de suspension de fourniture, le Client reste tenu de l'ensemble de ses obligations contractuelles.

Si vous estimez que votre situation relève des dispositions de L115-3 alinéa 1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, vous pouvez saisir les services sociaux.

8.2. Modes de paiement

Le Client dispose du choix entre divers moyens de paiement pour régler ses factures : prélèvement automatique, carte bancaire, chèque, ou mandat compte. Néanmoins, le Client souhaitant être mensualisé devra opter pour le prélèvement automatique.

Le Client peut changer de mode de paiement en cours de contrat, sous réserve d'en informer Gaz de Paris un mois à l'avance. Le Client reconnaît cependant qu'il devra, le cas échéant changer de mode de facturation.

Pour régler en espèces, le Client a la possibilité de se rendre dans les bureaux de Poste, muni de sa facture, afin de constituer un mandat-compte. Vous retrouverez les informations nécessaires à cette démarche sur le site www.butagaz.fr ou sur simple appel au service Client.

Pour régler en Carte bancaire, le Client a la possibilité de le faire directement dans son Espace Client à l'adresse clients.butagaz.fr ou en contactant par téléphone le Service Client.

8.3. Modalités de remboursement du trop-perçu

Le système de mensualisation peut faire apparaître un trop-perçu chez Gaz de Paris. Dans un tel cas, nous nous engageons à vous rembourser la somme exacte en fonction des relevés réels de régularisation.

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture de régularisation fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq Euros les sommes dues par Gaz de Paris seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client, et sans préjudice de l'article « Fin du Contrat ».

Pour le Client Professionnel, lorsqu'une facture de régularisation fait apparaître un trop perçu inférieur à cinquante Euros les sommes dues par Gaz de Paris seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.

Au-delà des seuils susvisés, Gaz de Paris procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par virement bancaire, sous-réserve de la bonne transmission par le Client de ses coordonnées bancaires.

8.4. Pénalités dues par Gaz de Paris

En cas de non-respect par Gaz de Paris de ses obligations contractuelles ne pouvant directement être imputées au GRD, Gaz de Paris sera redevable d'une pénalité dont le montant ne pourra être inférieur à 7,50€. Cette pénalité sera calculée et versée à partir de la réception de la demande du Client.

9. RESPONSABILITE

Conformément à la réglementation en vigueur, Gaz de Paris et le GRD ont des responsabilités autonomes et distinctes vis-à-vis du Client.

9.1. Responsabilité de Gaz de Paris à l'égard du Client

En tant que fournisseur, Gaz de Paris est responsable de l'ensemble des obligations qui découlent du présent Contrat, dans la limite des dommages matériels directs subis par le Client.

Néanmoins, Gaz de Paris ne saurait être tenu responsable dans les cas suivants :

- Défaillances liées à la qualité ou à la continuité de l'approvisionnement en gaz, dont la bonne exécution relève de la responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution, et notamment les éventuelles conséquences dommageables de

l'interruption de fourniture par le GRD

- Dommages subis par le Client ou par un tiers, consécutifs à une fraude du Client ou à une utilisation non raisonnable ou illicite de son installation intérieure
- Manquement du Gestionnaire du Réseau de Distribution à ses obligations à l'égard du Client
- Généralement, tout événement survenant après la résiliation du Contrat
- Évènement de force majeure, la notion étant entendue au sens de la jurisprudence en vigueur.

9.2. Responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution vis-à-vis du Client

Dans le cadre du présent Contrat, et sauf cas de force majeure, le Gestionnaire du Réseau de Distribution est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices résultant des défauts de qualité ou de continuité de la fourniture de gaz dans les conditions prévues dans les Conditions Standard de Livraison.

Sous les mêmes réserves, le GRD est responsable du comptage du gaz. A ce titre, il est aussi responsable à l'égard du Client des dommages qu'il subit en raison d'un dysfonctionnement de compteur.

Au-delà de la force majeure, il existe certaines circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, et qui sont assimilées, conformément aux Conditions Standard de Livraison.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements de ce dernier relatifs à l'acheminement, la qualité et la continuité de la fourniture de gaz.

Le Client peut aussi choisir d'engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de Gaz de Paris ; dans un tel cas, il conviendra de se référer à la procédure amiable prévue dans les Conditions Standard de Livraison. En cas d'échec de cette procédure, l'affaire pourra être portée contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

9.3. Responsabilité du Client vis-à-vis du Gestionnaire du Réseau de Distribution

Hors cas de force majeure, le Client est responsable de la bonne application des dispositions des Conditions Standard de Livraison.

La résiliation du contrat n'est pas un obstacle à la Responsabilité du fournisseur, du Client ou du GRD.

10. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

En cas de projet de modification des conditions contractuelles, nous vous en informerons par courrier ou par mail au moins un mois à l'avance ; dans un tel cas, si les nouvelles conditions ne vous conviennent pas, vous disposerez de la faculté de résilier le contrat, dans un délai de trois mois à compter de la réception de la communication.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

11. FIN DU CONTRAT

11.1. Résiliation à l'initiative du Client

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié de plein droit et sans frais pour le Client, à compter de la date de commencement de livraison auprès du nouveau fournisseur.

Le processus de changement de fournisseur est sous la maîtrise du Client, du nouveau fournisseur et du GRD. Aucun retard d'exécution ne saurait être imputé à Gaz de Paris.

La date retenue pour la fin du présent Contrat est la date de fourniture effective du site du Client par le nouveau fournisseur. Ainsi, le Client reste tenu vis-à-vis de Gaz de Paris du paiement de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date.

Pour les autres causes de résiliation, le Client informe Gaz de Paris de sa décision par courrier simple ou électronique, au moins 15 jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à Gaz de Paris de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Une fois informé par le GRD, Gaz de Paris transmettra la date de fin de Contrat au Client. La résiliation ne pourra être rétroactive.

En toute hypothèse, le contrat prendra fin au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client à Gaz de Paris. Le Client recevra une facture de résiliation afin de régulariser sa situation.

11.2. Résiliation à l'initiative de Gaz de Paris

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement ou du dépôt de garantie, Gaz de Paris pourra résilier de plein droit le Contrat dans le respect des conditions prévues à l'article 8 (« Paiement des factures »), sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de suspension du contrat pour cause de force majeure, qui devrait se prolonger pendant plus de deux (2) mois à compter de

la date de sa survenance, chacune des parties aura la faculté de résilier le contrat, étant entendu que le Client dispose d'ores et déjà de cette faculté au titre de l'article « Résiliation du Contrat à l'initiative du Client ».

12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Suite à l'adoption du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, vos droits sur vos données à caractère personnel ont évolué.

Gaz de Paris avait déjà pris des mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; cette protection s'en trouve renforcée avec l'arrivée de la nouvelle réglementation. Les informations recueillies dans le cadre de la conclusion du Contrat font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par Gaz de Paris pour la gestion du compte du Client. La collecte de certaines données est indispensable pour l'exécution du présent contrat, notamment les nom, prénom, adresse du Client, tarif choisi, courrier électronique. D'autres données sont facultatives ou dépendent de certaines options : coordonnées bancaires, adresse du payeur si différente de l'adresse du Client, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, etc. La communication de ces dernières informations à Gaz de Paris est cependant bénéfique au Client dans le sens où elle permet un service personnalisé. Vous pouvez toujours refuser de nos communiquer certaines données, mais ceci nous empêchera d'exécuter correctement le Contrat de fourniture d'énergie.

Les données nécessaires au GRD lui sont communiquées par Gaz de Paris pour l'exécution du contrat. Dans ce cadre, des données sont aussi transmises le cas échéant aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du Chèque Énergie, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés. De même, les données du Client sont transmises à Butagaz à des fins de gestion administrative interne au sein du Groupe Butagaz. Par exemple si vous êtes Client Électricité mais aussi Client pour le gaz en citerne ou le gaz en bouteille chez Butagaz, cela nous permet de croiser les informations et ainsi simplifier la gestion et le traitement de vos demandes.

Vos données sont conservées pendant toute la durée du Contrat, puis jusqu'à l'expiration de tous les recours judiciaires possibles, soit 5 ans à compter de la fin du Contrat. Vos factures sont quant à elles conservées 10 ans conformément à la loi.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression des données le concernant, qu'il peut exercer auprès du Service Client : BUTAGAZ, Service Client, TSA 51 820, 80 049 Amiens Cedex 1.

Le Client dispose aussi d'un droit à la portabilité de ses données, lui permettant de recevoir les données qu'il a confiées à Gaz de Paris sous un format interopérable.

Vous disposez par ailleurs d'un droit de retrait de votre consentement au traitement de vos données, mais sachez que dans ce cas nous serons dans l'impossibilité d'exécuter le contrat.

Enfin, si vous considérez que le traitement de vos données constitue une violation de la loi ou du RGPD, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément à l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

13. DIVERS

Le présent Contrat et tout litige qui pourrait en découler sont soumis au droit français.

Pour tout litige ou réclamation pouvant survenir à l'occasion de l'application ou l'interprétation du Contrat (notamment concernant la facturation, un sinistre, ou les modalités de fin de contrat), le Client s'adressera au Service Clients de Gaz de Paris, afin qu'un règlement amiable puisse être trouvé. Les coordonnées du Service Client sont indiquées sur les documents contractuels, sur les factures et sur le site Internet butagaz.fr. Le service Client peut être contacté par téléphone, e-mail, courrier ou via le formulaire de demande accessible via le site butagaz.fr. Il sera répondu à la demande du Client par tout moyen, notamment par email, dans les meilleurs délais.

Davantage d'informations concernant l'énergie sont par ailleurs consultables par le Client sur le site indépendant www.energie-info.fr ou sur le site de la Direction Générale de la Concurrence, la Consommation et la Répression des Fraudes : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie soit sur <http://www.energie-mediateur.fr/> soit par courrier libre d'affranchissement à Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252, 75443 Paris Cedex 9. A défaut d'un accord amiable, les contestations ou litiges pouvant survenir à l'occasion de l'application ou de l'interprétation du Contrat seront soumis aux tribunaux compétents, conformément au droit commun. Les Parties peuvent saisir les tribunaux à tout moment, tout au long du

processus de règlement amiable et tant que les Parties ne se sont pas mises d'accord pour trouver une solution commune qui les satisfassent toutes deux.

BULLETIN DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat (l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la conclusion du contrat ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié chômé, le premier jour ouvrable suivant)

A l'attention de : **BUTAGAZ, Service Client, TSA 51 820, 80 049 Amiens Cedex 1**

Je/nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat de fourniture de gaz naturel

Conclu le __ / __ / ____

Votre Nom : _____

Votre Adresse : _____

Fait le : __ / __ / ____

Signature du Client

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

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

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

DEFINITIONS :

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

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

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

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

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

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client. Elles assurent au

Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

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

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

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

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

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

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les

Quantités Livrées au Point de Livraison. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

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

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

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

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

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

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

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

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

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

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

Pouvoir 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,

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

- Service de Maintenance,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes (notamment qualité) que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client.

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

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

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

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

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

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

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

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

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

4

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

Chacun des équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut faire partie du Réseau de Distribution ou être propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

5

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

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

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

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

Le Client réalise et entretient -ou fait réaliser et entretenir- à ses frais et sous sa responsabilité le local du Poste de Livraison, conformément à sa destination et à la réglementation. Il fait de même, s'il y a lieu, pour le socle supportant le Poste de Livraison. Lorsque le Poste de livraison est installé à l'air libre, le Client assure ou fait assurer sous sa responsabilité et à ses frais l'entretien du génie civil, de ses abords (désherbage, nettoyage...) et de la clôture.

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

vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

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

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

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

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

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

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

6

Mise en Service et Mise Hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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 créées 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 à 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.

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

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation

- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

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

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

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

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

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

16

Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Service client de GRDF

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

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

Urgence Sécurité Gaz

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

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits