Conditions Générales de Vente "GAZ"

Pour les particuliers
CGV en vigueur au 01/02/2025

PREAMBULE

MINT ENERGIE est le nom commercial du service de fourniture d'électricité et de gaz de **MINT**, SA au capital de 894 017,40€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier sous le numéro **422 716 878** et dont le siège social est situé **52 rue d'Odin CS 40900 34965 Montpellier Cedex 2**.

DEFINITIONS

Abonnement : élément du prix indépendant du volume de gaz fourni.

Activation : désigne, selon le cas : (i) dans le cadre d'un changement de fournisseur de gaz, le début de la fourniture de gaz suivant la date de la demande de changement de fournisseur transmise par le Fournisseur au GRD ; (ii) dans le cadre d'une mise en service, le début de la fourniture de gaz suivant la date souhaitée par le Client.

Auto-relevé ou Auto-relève : désigne le relevé, à un instant donné, du ou des index en m3 ou kWh affiché sur l'instrument de mesure (le compteur), effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur, dans les délais précisés par le Fournisseur.

Catalogue des Prestations : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur et disponible sur le site internet du GRD ou sur simple demande au Service Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.

Client : désigne toute personne physique majeure ou personne morale, capable juridiquement, qui souscrit à l'une des Offres pour son logement ou local professionnel situé en France métropolitaine hors Corse et dont la Consommation Annuelle de Référence (CAR) est inférieure à 300 000 kWh.

Client Particulier : désigne un Client personne physique majeure et capable juridiquement qui achète du gaz pour sa propre consommation domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles.

Client Professionnel : désigne un Client personne morale, ou personne physique majeure et capable juridiquement, ayant une activité professionnelle sur le lieu où est fourni le gaz, et qui achète du gaz qui n'est pas destiné à son propre usage domestique.

Conditions Générales de Vente (CGV) : désigne les présentes conditions générales de vente portant sur la fourniture de gaz.

Conditions Particulières de Vente (CPV) : désignent l'ensemble des conditions contractuelles convenues spécifiquement entre le Client et le Fournisseur dont la Grille Tarifaire et la Fiche Descriptive qu'elle contient font partie intégrante.

En cas de différences entre les CGV et les CPV ce sont les conditions des CPV qui s'appliquent.

Conditions Standards de Livraison (CSL) : aussi appelées Conditions de Distribution Applicables aux Clients en Contrat Unique, désignent les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Cela comprend les droits et obligations du Client et du GRD pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Ces Conditions sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur ou sur le site du GRD et sont annexées aux présentes CGV.

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : désigne la consommation annuelle de gaz d'un PCE, telle que communiquée par le GRD au Fournisseur.

Contrat : désigne la documentation contractuelle relative à l'Offre Souscrite liant le Fournisseur et le Client, comprenant les CGV pour la fourniture de gaz, les CPV et leurs annexes, ainsi que les CSL. Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les CSL annexées aux CGV.

Contrat DG-F (Distributeur de Gaz - Fournisseur) : désigne le contrat conclu entre le GRD et le Fournisseur relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD. Le contrat est disponible sur le site internet du GRD.

Espace Client : désigne l'espace personnel et sécurisé auquel le Client a accès via internet au moyen de ses Identifiants sur le Site une fois le Contrat souscrit.

Fiche Descriptive : fiche annexée à la Grille Tarifaire et décrivant les principales conditions de l'Offre.

Fournisseur : désigne Mint, la société qui commercialise l'Offre de fourniture de gaz naturel et de biogaz sous la marque Mint Energie.

GRD ou Distributeur : désigne le Gestionnaire du Réseau de Distribution public en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures.

Grille Tarifaire : tableau comprenant les éléments de prix appliqué au Client et communiqué au Client préalablement à sa souscription. La Grille Tarifaire fait partie des CPV.

GRT : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Transport.

Identifiants : désigne l'adresse e-mail et le mot de passe spécifiques choisis par le Client et par lesquels le Client s'identifie afin d'accéder à son Espace Client.

Index Auto-Relevé : index relevé par le Client lui-même sur le compteur associé au Contrat.

Index de Départ : index retenu par le GRD servant au Changement de fournisseur du Client vers le Fournisseur.

Index de Résiliation : index retenu par le GRD servant à acter la résiliation et calculer la facture de clôture.

Index Estimé Fournisseur : index calculé par le Fournisseur en fonction des consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par le GRD lorsqu'elles sont disponibles.

Index Estimé : index calculé par le GRD et/ou le Fournisseur en fonction des consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par le GRD lorsqu'elles sont disponibles.

Index Relevé : index constaté et retenu par le GRD pour le compteur associé au Contrat et transmis au Fournisseur. L'index peut être relevé par le biais d'un compteur communicant (index télérelevé) ou par déplacement d'un agent du GRD sur le lieu de livraison.

kWh, MWh et m3 : unités de mesure de l'énergie, kilowattheure et mégawattheure (kWh et MWh), 1 MWh = 1000 kWh. Les quantités de gaz livrées s'expriment en m3 (mètre-cube) et sont converties en kWh. Le GRD détermine la valeur du coefficient qui sert de base à la conversion des m3 de gaz naturel consommés par le Client en kWh dans les conditions fixées à l'article 3.1 des CSL. Ce coefficient varie selon le lieu et le temps entre 9 et 12,5 kWh/m3 et peut être modifié réglementairement.

Mint Energie : désigne la marque sous laquelle la société Mint fournit son offre de gaz naturel et de biogaz.

Offre : désigne l'offre commerciale globale proposée par le Fournisseur. L'Offre est un acte unilatéral qui devient un Contrat dès lors qu'elle a été acceptée par le client, sous réserve du respect des conditions prévues au Contrat. Le détail de l'Offre est accessible via le Site ou auprès du Service Client.

Offre à prix fixe : désigne une offre commerciale avec un prix fixe, hors toutes taxes et hors évolutions règlementaires, sur une période de garantie. Le prix du kWh et le prix de l'abonnement, la durée de la période de garantie et les évolutions de l'offre à l'issue de la période de garantie sont précisés dans les CPV.

Offre Souscrite : désigne l'Offre du Fournisseur choisie par le Client à laquelle il souscrit en acceptant les termes du Contrat.

Part Acheminement : somme facturée par le GRT et le GRD au titre de l'acheminement du gaz jusqu'au site de consommation du Client, se décomposant en ATRT (Accès des Tiers aux Réseaux de Transport) et ATRD (Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution), contributions versées par le Fournisseur au GRT et GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers fixés par les pouvoirs publics et publiés au JO.

Partie(s) : désigne le Fournisseur et/ou le Client.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : désigne la partie terminale du RPD correspondant à un point physique de livraison du gaz situé en aval du réseau de distribution, installation de consommation de gaz naturel, identifié par un numéro unique composé de 14 chiffres. Le PCE

du Client est précisé dans le Contrat transmis au Client et sur les factures.

Prix Repère de vente du Gaz naturel (PRG) : depuis la disparition du tarif réglementé de vente du gaz au 1er juillet 2023, la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) calcule et publie tous les mois un Prix Repère de vente du Gaz naturel (PRG) à titre indicatif, selon trois fourchettes de prix : PRG moyen, PRG bas, PRG haut consultable sur https://www.cre.fr/L-energie-et-vous/prix-repere-de-vente-de-gaz-naturel-a-destination-des-clients-residentiels.. Le PRG évolue tous les mois au 1er du mois.

Référentiel Clientèle : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD, le Fournisseur et le Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, Comptage, …). Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur le site Internet du GRD.

Réseau Public de Distribution ou RPD : géré par le GRD, le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du code de l'énergie.

Service Client : désigne le service client du Fournisseur, dont les coordonnées figurent à l'article 21 des présentes CGV.

Site : désigne le site Web diffusant de l'information sur l'Offre et permettant d'y souscrire : www.mint-energie.com

Tarif indexé PRG : tarif dont le prix évolue relativement au PRG, à la même fréquence et dans le respect de la fourchette de PRG et le niveau d'indexation définis dans la Grille Tarifaire.

ART. 1 - OBJET DES CGV ET DU CONTRAT

Les CGV et le Contrat ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de gaz par le Fournisseur au PCE du Client conformément aux termes de l'Offre Souscrite, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l'accès au RPD. Les CGV, les CPV et les CSL forment le Contrat Unique liant le Fournisseur et le Client. Le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du réseau. Les CGV sont applicables à l'Offre du Fournisseur et à l'Offre Souscrite par le Client, situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine continentale hors Corse et alimenté par un branchement effectif pour une CAR inférieure ou égale à 300 000 kWh.

ART. 2 – DESCRIPTION DE L'OFFRE ET SERVICES PROPOSES PAR LE FOURNISSEUR

2.1. Vente et fourniture de gaz, accès au RPD : le Fournisseur propose au Client une de fourniture de gaz au PCE du Client via un accès au RPD. Le Fournisseur peut être amené à proposer des services complémentaires optionnels dont les modalités seront transmises au Client par tout moyen adéquat.

2.2. Garantie d'origine pour le biogaz : conformément à l'article D446-17 du code de l'Energie, pour une part de chaque MWh (1000 kWh) d'énergie consommé par le Client, le Fournisseur s'engage à acheter les garanties d'origine dans la proportion spécifiée aux CPV, fixée en fonction de l'Offre choisie par le Client. L'opération d'achat des garanties d'origine est certifiée par le registre national des garanties d'origine biométhane. Des certificats fournis par ce registre sont la preuve que la quantité de biométhane voulue a été produite et injectée sur le réseau.

2.3. Services optionnels : le Fournisseur propose des services optionnels associés à l'Offre. Ces services sont décrits en détail sur le Site ou sur simple demande au Service Client.

ART. 3 - CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

3.1. Information précontractuelle : le Fournisseur porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre sur support durable, conformément à l'article L224-3, conformément à l'article L121-87 du Code de la consommation. Le Client peut avoir accès à l'Aide mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent sur les sites www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel ou www.energie-info.fr. Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le Site ; soit via une demande dans son Espace Client ; soit par demande écrite au Service Client.

L'estimation de prix présentée au Client dans le cadre des informations précontractuelles est donnée à titre indicatif et le prix variera en fonction de la consommation réelle du Client et des évolutions contractuelles, réglementaires et tarifaires le cas échéant.

Le Fournisseur rappelle la nécessité d'adopter une consommation sobre en énergie et respectueuse de l'environnement.

3.2. Processus de souscription à l'Offre : la souscription est réservée aux personnes physiques majeures et aux personnes morales. Le Client reconnaît avoir la capacité de conclure le présent Contrat, c'est-à-dire dans le cas d'un Client particulier avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, et dans le cas d'un Client Professionnel être mandataire social ou avoir pouvoir d'engager la personne morale. Le Client peut choisir de souscrire à une Offre soit via le Service Client par téléphone auprès de Mint ou de l'un de ses Partenaires, soit via le Site :

- Souscription via le Site : le Client souscrit à l'une des Offres de fourniture de gaz proposée par le Fournisseur sur le Site à l'issue du parcours de souscription, et en renseignant notamment une adresse e-mail valide, son nom complet, son numéro de téléphone mobile, son PCE et ses coordonnées postales et bancaires. Le Contrat est formé par l'acceptation électronique des termes du Contrat par le Client.

- Souscription téléphonique via le Service Client ou par l'intermédiaire d'un Partenaire : le Client prend contact avec le Service Client ou avec le Partenaire et communique notamment une adresse e-mail valide, son nom complet, son numéro de téléphone mobile, son PCE et ses coordonnées postales et bancaires.
(i) Dans l'hypothèse d'une souscription par téléphone pour une mise en service lors d'un emménagement, si le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, le Contrat est formé par l'acceptation orale enregistrée des termes du Contrat par le Client, conformément à l'article L. 224-6 alinéa 2 du code de la consommation.
(ii) Dans l'hypothèse d'une souscription par téléphone pour un changement de fournisseur, le Fournisseur adresse par e-mail au Client une confirmation de l'Offre choisie conforme à l'article L. 221-5 du code de la consommation. Le Contrat est formé par l'acception électronique des termes du Contrat par le Client.

Dans tous les cas, un paiement initial équivalent à une mensualité d'échéancier pourra être prélevé dès la fin du processus de souscription.

Le Contrat relatif à l'Offre Souscrite est adressé au Client sur support durable (confirmation de souscription).

Quel que soit le mode de souscription (Site ou téléphone), le Client communique au Fournisseur un Index Auto-Relevé de son compteur. Si le Client refuse ou ne réalise pas l'auto-relève comme demandé par le Fournisseur c'est l'Index Estimé par le GRD qui sera retenu. L'Index Auto-Relevé transmis par le Client est adressé au GRD par le Fournisseur. En tout état de cause, seul l'index confirmé par le GRD peut servir d'Index de Départ et de base à la facturation du Client conformément aux termes du Contrat. En cas de rejet par le GRD de l'Index Auto-Relevé, la procédure décrite à l'article 6.4 sera applicable.

3.3. Création de l'Espace Client : afin de gérer sa relation avec le Fournisseur, le Client crée un Espace Client selon les instructions qui lui seront communiquées par e-mail par le Fournisseur. Les Identifiants permettant d'accéder à l'Espace Client sont librement déterminés par le Client lors de la création de ce dernier. Ces Identifiants sont strictement confidentiels et personnels au Client, lequel ne doit en aucun cas les communiquer à des tiers. La confidentialité, la conservation et l'utilisation des Identifiants incombent au Client qui veille à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher une utilisation frauduleuse de son Espace Client. Les Identifiants présument de l'identité du Client qui se connecte à son Espace Client. Dès lors, tout accès à l'Espace Client à l'aide des Identifiants est réputé être réalisé par le Client, toute opération de quelque nature que ce soit en lien avec ceux-ci est réputée avoir été initiée par le Client et lui est opposable. En cas d'utilisation frauduleuse de l'Espace Client supposée ou avérée, le Client en informe immédiatement le Fournisseur par tout moyen.

3.4. Entrée en vigueur et conditions d'exécution du Contrat : le Contrat entre en vigueur à la date de sa signature ou de son acceptation par voie électronique ou par téléphone. L'exécution du Contrat débute sous réserve (i) des dispositions de l'article 3.6 et 3.7, (ii) de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PCE dans le périmètre du Fournisseur et (iii) de l'Activation du PCE.

En conséquence, la fourniture de gaz ne débute qu'entre 48h et 3 semaines suivant l'expiration du délai légal de rétractation du Client, étant précisé que le délai ne peut être inférieur à cinq (5) jours ouvrables dans le cas d'une mise en service et de dix (10) jours ouvrables dans le cas d'une première mise en service. En toutes hypothèses, une notification est adressée au Client par voie électronique afin de l'informer de l'Activation et donc du début d'exécution de son Contrat.

Le Fournisseur attire l'attention du Client sur le fait que les délais d'Activation annoncés ou demandés par le Client s'appliquent sous réserve (i) des délais imposés par le GRD (ii) de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PCE dans le périmètre du Fournisseur (iii) de l'éventuelle nécessité du déplacement physique d'un agent du GRD.

Les éventuels frais d'accès à l'énergie générés par l'Activation, tels que définis au Catalogue des Prestations seront facturés par le GRD au Fournisseur, qui les refacturera au Client tels quels. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client et à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

3.5. Durée du Contrat : la durée du Contrat est précisée aux CPV.

3.6. Droit de rétractation : seuls le Client Particulier ou le Client Professionnel agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle et qui emploie cinq salariés ou moins dans les conditions de l'article L. 221-3 du code de la consommation (contrat hors établissement) dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat relatif à l'Offre Souscrite. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser au Fournisseur, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par e-mail (retractation@mint-energie.com) ou par courrier simple à l'adresse du Service Client. Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client sur simple demande au Service Client et est également téléchargeable sur le Site. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre Souscrite, services associés compris.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du Fournisseur par e-mail ou par tout autre moyen à sa disposition.

En cas d'exercice de son droit de rétractation et dans le cas où la fourniture d'électricité aurait déjà commencé, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

3.7. Dépôt de garantie : le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de 250 euros pour les Clients Particuliers et 500 euros pour les Clients Professionnels pourra être demandé au Client lors de la souscription du Contrat ou au cours de l'exécution de celui-ci dans les cas suivants : (i) incident de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisé, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat résilié depuis moins de six mois ; (ii) si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de Contrat à l'initiative du Fournisseur ; (iii) en cas de signalement positif du Client lors de l'interrogation du registre national des impayés géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE), (iv) en cas de rejet du prélèvement initial demandé à la fin du processus de souscription, (v) dans le cadre de la politique de gestion de risques du Fournisseur.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client lors de la souscription entraîne l'abandon sans frais de ladite souscription et l'impossibilité pour le Client de finaliser cette dernière.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client pendant l'exécution du Contrat, et dans les quinze jours à compter de la demande du Fournisseur, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par le Fournisseur dans le respect des dispositions de l'article 10.2.

Le versement du dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut être compensé avec les sommes dues par le Client sauf en fin de Contrat.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les quinze jours suivant la demande du Client.

ART. 4 - CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU

4.1 Gestion de l'accès au réseau : le GRD mandate le Fournisseur pour le représenter auprès du Client. A ce titre, le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative à la fourniture d'électricité et à l'accès au RPD. Toutefois, conformément au Contrat DG-F et aux CSL joints aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD qui peut notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le Fournisseur, dans les conditions prévues aux CSL en vigueur au jour de l'intervention.

4.2. Application des CSL : le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les CSL établie par le GRD sous sa responsabilité et jointe aux présentes, comme faisant partie intégrante du Contrat entre le Fournisseur et le Client. En cas d'incident réseau et notamment en cas de problème lié à la continuité ou/et à la qualité du gaz ou du dépannage, le Client peut contacter soit le Fournisseur, soit le GRD. Dans les deux cas, les moyens de contact respectifs sont indiqués dans le Contrat. Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client peut, à ce titre, s'adresser directement au Fournisseur pour toute réclamation liée au RPD selon la procédure décrite à l'article 17.

4.3. Transmission des données de comptage : le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage (quantités de gaz livrées, caractéristiques techniques et contractuelles du PCE,…) au Fournisseur afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation.

4.4. Fraudes : en cas de fraude telle que définie dans les CSL, le Client devra s'acquitter des frais spécifiques définis par le GRD dans le Référentiel Clientèle et le Catalogue des Prestations.

4.5. Installation intérieure du Client : le Client déclare se conformer aux dispositions légales et règlementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF P 45-500, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions des CSL.

ART. 5 - PRIX ET MODIFICATIONS TARIFAIRES

Toutes les informations relatives au prix applicable par le Fournisseur sont disponibles auprès du Service Client ou sur le Site.

5.1. Détail du Prix de l'Offre Souscrite : le prix, hors taxes, impôts, charges et contributions obligatoires applicables, est composé (i) de l'abonnement, dont le montant est fonction de la CAR du Client et de la commune de son lieu de résidence telle que transmise par le GRD ; et (ii) du prix du gaz par kWh, appliqué à la consommation du Client.

La Grille Tarifaire détaillant le prix et ses modalités de détermination est annexée au bulletin de souscription et communiquée au Client lors de la conclusion du Contrat. Le prix est indiqué hors toutes taxes ainsi que toutes taxes comprises.

La Grille Tarifaire détaillant le prix est annexée au bulletin de souscription et communiquée au client lors de la conclusion du Contrat.

Lors de la phase précontractuelle jusqu'à la conclusion du Contrat les prix sont présentés à date de signature du Contrat mais ils peuvent, selon l'Offre, évoluer par la suite tel que cadré dans les CPV et les CGV, articles 5.2, 5.3, 5.4 et dans l'article 14.

5.2. Modification du prix et/ou des modalités de détermination du prix hors évolutions réglementaires et de PRG : le Client est informé que le prix de l'Offre Souscrite et/ou ses modalités de détermination pourront varier en cours de Contrat, dans les conditions prévues à l'article 14 des CGV.

Dans le cas d'une Offre à prix fixe sur une période garantie, le prix fixe et la durée de garantie ne pourront pas varier en cours de Contrat et ce jusqu'à l'expiration de la période garantie, hors modifications imposées par la loi ou le règlement, notamment celles détaillées à l'article 5.3.

Le Client conserve dans tous les cas le droit de résilier le Contrat dans les conditions définies aux articles 10 et 14.

5.3. Modification du prix du fait d'une variation des taxes et contributions : tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la règlementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre, sont facturés au Client.

Ces contributions et taxes comprennent notamment l'accise sur les énergies - fraction perçue sur les gaz naturels (anciennement appelée TICGN), la CTA, l'ATRT, l'ATRD et la TVA. Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, contributions et

charges imposé par la loi ou par un règlement s'appliquera automatiquement et immédiatement de plein droit au Contrat, sans information préalable du Client.

5.4 Modification du prix d'une Offre au Tarif indexé PRG : l'évolution des PRG entraîne une évolution automatique du prix sans information préalable du Client, dans le respect du niveau d'indexation défini dans la Grille Tarifaire.

5.5. Prix des prestations réalisées par le GRD : les prestations du GRD ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Les prestations sont facturées par le GRD au Fournisseur, puis refacturées à l'euro près par le Fournisseur au Client, conformément à ce Catalogue. Dans ce cadre, le Fournisseur facture, le cas échéant, au Client les frais de location du compteur Gaz en cas de débit compteur égal ou supérieur à 16m3/h.

ART. 6 - FACTURATION

6.1. Mode de facturation : il existe deux modes de facturation, la facturation périodique, annuelle ou semestrielle, avec échéancier de paiement lissé et la facturation mensuelle au réel consommé mensuellement.

La facturation mensuelle au réel n'est possible que pour les compteurs communicants. Ce mode de facturation doit être explicitement choisi par le Client disposant d'un compteur communicant, tel que précisé à l'article 6.6.

La facturation périodique avec échéancier de paiement lissé est le mode par défaut si aucun choix n'a été fait lors de la souscription. Dans ce cas la périodicité est annuelle par défaut mais peut être différente si précisée aux CPV.

Dans ce cadre, au moment de la souscription du Contrat, le Fournisseur établit un calendrier des paiements mensuels appelé échéancier sur la base de la CAR, réelle ou estimée, fournie par le GRD et/ou des informations relatives à sa consommation de gaz fournies par le Client auxquelles s'ajoutera le montant des prestations GRD et des services optionnels commandés par le Client le cas échéant. Cet échéancier précise le montant mensuel et les dates de paiement des échéances avant l'édition de la facture de régularisation et est envoyé au Client en début de période facturée. Le Client s'engage à respecter l'échéancier et à honorer le paiement des échéances.

Le montant des échéances mensuelles pourra être ajusté à la hausse ou à la baisse, en cas d'évolution significative de la consommation du Client ou suite à une évolution de prix, ou à la demande justifiée du Client ou lors de la commande par le Client de prestations et services optionnels auprès du Fournisseur. Un nouvel Echéancier sera alors adressé au Client. Si aucun nouvel Echéancier n'est adressé au Client, les mensualités du dernier Echéancier en cours continuent de s'appliquer à l'identique en montant et fréquence, sans préavis ni modification.

6.2. Factures de régularisation : le Fournisseur délivre au Client une facture de régularisation correspondant à ses consommations réelles au cours de la période considérée au moins une fois par an.

La consommation réelle du client est établie, (i) soit sur la base de l'Index Relevé transmis par le GRD lorsque le Client a un compteur communicant ou a permis l'accès à son compteur au GRD ; (ii) soit, d'après un Index Auto-Relevé par le Client selon les modalités de l'article 6.4.

Les factures de régularisation pourront être adressées deux fois par an sur demande explicite du Client et si cela est possible par rapport au cycle de relevés de compteur du GRD.

Les mensualités déjà payées par le Client avant la date de fin de la période de facturation sont déduites de la facture de régularisation, le solde devant être payé en totalité en une seule fois, à réception de la facture de régularisation. Le Client s'engage à régler le montant de la facture de régularisation, dans le délai indiqué sur ladite facture.

La répartition des consommations au sein d'une période de facturation s'effectue sur la base des relevés GRD ou à défaut sur la base d'une répartition des kWh consommés proportionnellement à la durée de chaque sous-période, le cas échéant affectée des coefficients de pondération journaliers tels que définis par le GRD.

Le Fournisseur ne peut pas solliciter de régularisation plus de 14 mois après la date du dernier Index Relevé effectué ou qui aurait dû être effectué par le GRD sauf à ce que le Fournisseur apporte la preuve que le Client a fait activement obstacle au relevé de son compteur. Dans le cas où le GRD n'aurait pas pu accéder au compteur pendant une période de 12 mois, aucun relevé spécial ne peut être mis à la charge du Client en l'absence de faute démontrée de sa part, laquelle ne peut être caractérisée que par des absences répétées du Client non justifiées par tout motif légitime.

6.3. Factures complémentaires : le Fournisseur pourra procéder à l'émission de facture complémentaires dans les cas suivants : (i) suite à toute demande légalement fondée des autorités publiques, (ii) lors d'une intervention du GRD telle que définie au Catalogue des Prestations, (iii) pour tout service optionnel ou prestation du Fournisseur commandés par le Client, (iv) pour tout redressement ou correctif nécessaires à apporter sur des factures précédemment émises.

6.4. Mise à disposition des factures : les factures sont mises à disposition du Client par voie électronique sécurisée sur son Espace Client. Une notification de disponibilité est envoyée au Client par e-mail. Le Fournisseur délivre les factures dans un délai pouvant aller jusqu'à quatre semaines à compter de la réception, par le Fournisseur, des informations transmises par le GRD nécessaires à l'édition de la facture. En cas de retard d'édition de facture, hors cas des factures mensuelle, le Fournisseur pourra se voir appliquer des pénalités de retard telles que celles décrites à l'article 7.2 mais la facture reste due dans son intégralité.

6.5. Fonctionnement des Index Auto-Relevés : le Client peut communiquer un Index Auto-Relevé (i) à la souscription comme précisé à l'article 3.2, (ii) suite à un relevé du GRD n'ayant pas pu avoir lieu comme précisé à l'article 6.2, (iii) à la résiliation de son Contrat, comme précisé à l'article 10.3.

Les Index Auto-Relevés seront pris en compte sous réserve que :

- lors de la souscription à une Offre, le délai entre le moment où l'Index Auto-Relevé est communiqué par le Client et la date effective de fourniture d'électricité soit inférieur ou égal à quinze (15) jours calendaires,

- l'Index Auto-Relevé ait été transmis au Fournisseur au plus tard dix jours avant la date d'émission d'une facture ; à défaut, il sera pris en compte dans la facture suivante,

- l'Index Auto-Relevé soit accepté par le GRD, lequel pourra notamment le refuser en cas d'incohérence avec les index que le GRD a relevés.

Dans le cas d'un rejet par le GRD, le Fournisseur proposera au Client de fournir des preuves de la pertinence de l'Index Auto-Relevé transmis (exemple : photographies datées, etc.).

Si le refus perdure, il pourra alors être procédé, sur demande du Client, à un relevé spécial qui sera à la charge du Client si l'index qu'il a transmis s'avère erroné ou incohérent ou, dans toute autre hypothèse, à la charge du GRD.

6.6. Cas des compteurs communicants (Gazpar) : dans le cas où le Client est équipé d'un compteur communicant permettant la remontée mensuelle d'index télérelevé et de consommation réelle, le Fournisseur donne le choix au Client de bénéficier d'une facturation mensuelle au réel au lieu de la facturation annuelle avec Echéancier. Ce choix peut être effectué par le Client lors de la souscription ou une fois l'Activation effectuée pour une période de six mois au minimum. Il peut ensuite être modifié sur demande justifiée auprès du Service Client.

Dans le cas où le Client choisit la facturation mensuelle au réel, il n'est plus redevable des mensualités au titre de l'Echéancier et il est facturé sur la base de sa consommation réelle telle que remontée mensuellement par le compteur communicant.

Dans le cas où aucun choix n'a été fait par le Client, le mode de facturation reste le mode de facturation par défaut, à savoir la facturation annuelle avec échéancier.

Dans le cas d'une facturation mensuelle où, pour un mois donné, le compteur communicant n'a pas remonté d'index et/ou de consommation ou que le GRD n'a pas communiqué ces données au Fournisseur, la facture pourra être basée sur une estimation ou ne sera tout simplement pas émise et sera reportée. Dans ce dernier cas, la facture suivante présentera les abonnements et les consommations des périodes cumulées depuis la dernière facture éditée. Dans le cas où l'impossibilité de facturer mensuellement subsisterait pendant plusieurs mois, le Fournisseur pourra remettre en place un échéancier sur estimation et en informera le Client.

6.7. Contestation par le Client : le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir. Le Client transmet au Fournisseur tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client. Si la réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, il est possible pour le Client de saisir le Médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site Internet de celui-ci. Un résumé de la procédure de saisine et les coordonnées du Médiateur national de l'énergie sont également reprises à l'article 17 des présentes.

6.8. Contestation par le Fournisseur : en application de l'article L. 218-2 du code de la consommation, Le Fournisseur peut saisir les tribunaux de toute réclamation relative à une facture dans un délai de deux ans. L'action du Fournisseur à l'encontre du Client en cas de litige relatif à une facture ou pour les services qu'il fournit au Client se prescrit par deux ans.

ART. 7 - PAIEMENT

7.1. Modes de paiement : les mensualités d'échéancier sont payables par prélèvement automatique sur le compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne fourni par le Client lors de sa souscription. Les factures sont payables par prélèvement automatique, chèque, mandat compte ou par chèque énergie selon les modalités précisées à l'article 9. En cas de rejet de prélèvement, le Client a la possibilité de régulariser, dans les délais tels que précisés à l'article 7.2, par un moyen de paiement valide et accepté : i) par carte bancaire, en ligne dans son Espace Client, ou ii) par un autre moyen de son choix si tant est qu'il soit valide et accepté.

7.2. Délais et retard de paiement : le Client est tenu de régler les sommes dues dans le délai précisé sur chaque facture et/ou sur l'échéancier qui lui a été envoyé ou, à défaut dans les quinze jours calendaires à compter de la date d'émission ou d'échéance.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, le Fournisseur peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues par le Client Particulier sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal particulier appliqué au montant de la créance TTC. Les sommes dues par le Client Professionnel sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC si le montant impayé est supérieur ou égal à 100 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement prévue, jusqu'à la date de réception du paiement par le Fournisseur.

Aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.3. Mesures prises en cas de non-paiement : en l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, le Fournisseur informe le Client par courrier électronique qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement, sa fourniture de gaz pourra être suspendue. Ce délai est augmenté à trente jours dans le cas de Clients en situation de précarité telle que défini à l'article 9.

À défaut de paiement dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, le Fournisseur avise le Client par courrier électronique valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture de gaz pourra être suspendue ;
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit à effet immédiat. Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Si le Client régularise l'impayé avant résiliation de plein droit du Contrat, le Fournisseur demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat GRD (frais à la charge du Client selon le Catalogue des Prestations du GRD).

Il est précisé qu'en cas de Clients co-titulaires d'un même contrat, les co-titulaires seront tenus solidairement au paiement des factures.

En cas d'échec de la procédure amiable de recouvrement le Client est susceptible d'être inscrit dans un registre national d'impayés géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE), registre consultable par les fournisseurs d'énergie.

7.4. Règles en matière de trop-perçu : lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à vingt-cinq euros, ce trop-perçu est reporté au crédit de la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement ; au-delà de vingt-cinq euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze jours calendaires à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le Fournisseur sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu et égale à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à 7,50 € TTC si le montant du trop perçu est supérieur ou égal à 100 € TTC.

ART. 8 - SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

Le Fournisseur pourra être amené, après en avoir informé le Client, à demander au GRD de suspendre l'accès au RPD dans les cas suivants :

- en cas d'installation intérieure dangereuse,
- en cas de non-paiement avéré d'au moins une facture ou d'au moins une mensualité émise par le Fournisseur,
- en cas de faute grave ou de manœuvres frauduleuses du Client portant sur des éléments essentiels du Contrat.

L'accès au RPD peut également être suspendu ou interrompu à l'initiative du GRD dans les conditions prévues aux CSL.

Dans tous les cas cités, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque indemnité liée à la suspension ou l'interruption de l'accès au RPD.

Tout déplacement pour suspension ou interruption de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions FSL et les Clients bénéficiaires du TPN tels que mentionnés à l'article 9, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

ART. 9 - BÉNÉFICIAIRES CHÈQUE ÉNERGIE

Conformément à la règlementation, le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources. Si le Client, personne physique, est éligible, il recevra automatiquement son chèque énergie de la part des instances gouvernementales concernées. Le Client n'a aucune démarche à réaliser. Pour toute question, le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État pour le chèque énergie : 0805 204 805 (service et appel gratuits) ou se rendre sur le site dédié https://chequeenergie.gouv.fr

Pour payer avec un chèque énergie le Client doit utiliser son chèque énergie dans son espace bénéficiaire sur le site dédié https://chequeenergie.gouv.fr en suivant les instructions dudit site ou envoyer son chèque énergie, en mentionnant son numéro de client et/ou de Contrat, à l'adresse postale spécifiée à l'article 21.

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que ce dernier rencontre des difficultés pour s'acquitter de ses factures, le Client peut déposer une demande d'aide au paiement de ses factures auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département.

ART. 10 - RÉSILIATION

10.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client : le Client peut résilier le Contrat à tout moment, sans frais.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à compter de la date de début de livraison par le nouveau fournisseur choisi par le Client, laquelle interviendra au plus tard 21 jours à compter de sa demande conformément à l'article L. 224-14 du code de la consommation. Néanmoins le Fournisseur décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur et au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PCE du Client par le nouveau fournisseur ; le Client reste redevable envers le Fournisseur de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date.

Dans les autres causes de résiliation, y compris en cas de déménagement ou en suite de la notification de modifications contractuelles par le Fournisseur, le Client informe le Fournisseur de la résiliation du Contrat par courrier électronique ou via son Espace Client, au moins quinze jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, afin de permettre au Fournisseur d'en informer le GRD. Le Fournisseur adresse au Client une confirmation de la bonne prise en compte de sa demande par voie électronique. En cas de non-réception dans les 7 jours de cette confirmation, le Client pourra se rapprocher du Fournisseur pour s'assurer du traitement de sa demande. Le GRD communique au Fournisseur la date effective de résiliation, laquelle prendra effet à la date souhaitée par le consommateur et au plus tard trente jours à compter de la notification de résiliation au Fournisseur, conformément à l'article L. 224-14 du code de la consommation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prend fin en tout état de cause au plus tard trente jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client au Fournisseur.

10.2. Résiliation du Contrat à l'initiative du Fournisseur : le Fournisseur pourra résilier de

plein droit le Contrat dans les cas suivants, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre,

- avant que le Contrat ne commence à être exécuté, dans le cas où le paiement initial n'a pas été effectué à la fin du processus de souscription (article 3.2) et qu'aucun dépôt de garantie n'a été effectué conformément à l'article 3.7,
- en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui, à effet immédiat après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 7.3.
- en cas de manquement par le Client à tout ou partie d'une autre obligation lui incombant aux termes du Contrat, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant une durée de 30 jours,
- en cas de décès du Client titulaire du Contrat ; dans ce cas le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour contacter les ayant-droits du Client dans un délai de 30 jours afin de savoir ce qu'il convient de faire. Sans réponse, le Fournisseur sera fondé à résilier le Contrat. Aucun remboursement des sommes payées jusqu'à la résiliation effective ne sera effectué.
- en cas de résiliation du Contrat DG-F
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de sa date de survenance.

Le Fournisseur notifiera la résiliation au Client par courrier électronique, le cas échéant postérieurement à l'envoi d'une mise en demeure demeurée infructueuse dans les conditions énoncées ci-avant.

10.3. Facture et index de résiliation : le Fournisseur établira la facture de clôture soldant le compte du Client sur la base de l'index, éventuellement Auto-relevé par le Client, qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties et qui comportera notamment la date de résiliation effective du contrat. Le Fournisseur adressera cette facture de clôture au Client dans un délai de quatre semaines à compter de la réception, par le Fournisseur, des informations de clôture transmises par le GRD. Les factures de clôture éditées hors délai par le Fournisseur restent exigibles. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture. Tout délai est soumis aux pénalités de retard appliquées au Fournisseur décrites dans l'article 7.4.

10.4 Conséquences de la résiliation (quelle qu'en soit la cause) : le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD. Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les CSL, interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PCE faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur.

ART. 11 - RESPONSABILITÉS

Conformément à la règlementation en vigueur, le Fournisseur et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

11.1. Responsabilité du Fournisseur à l'égard du Client : le Fournisseur est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat. Il est entendu que le Fournisseur décline cependant toute responsabilité en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (iii) en cas d'interruption de fourniture de gaz consécutive à une résiliation, (iv) ou en cas de survenance d'un cas de force majeure. La responsabilité du Fournisseur sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect consécutif. La responsabilité du Fournisseur sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect consécutif. En outre, dans le cadre de la navigation du Client sur le Site, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être retenue en cas d'altération, de perte, de destruction ou de transmission de données, ou de tout dommage affectant le système ou le terminal du Client, qui ne lui serait pas directement imputable.

11.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client : sans préjudice des dispositions de l'article 11.1, le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans les CSL. A ce titre, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. Le GRD est légalement investi d'une mission de comptage et, à ce titre, est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'Index Estimé Fournisseur relèvera de la compétence du GRD. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation au Fournisseur afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

11.3. Responsabilité du Client : le Client est responsable de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du Contrat. Le Client est en outre tenu d'une obligation de sincérité et de bonne foi vis-à-vis du Fournisseur tout au long de la durée du Contrat et s'engage à fournir des informations exactes, complètes, à jour et sincères dans le cadre du processus de souscription, au moment de la création de son Espace Client, durant l'exécution du Contrat, etc. Le Client s'engage à maintenir les informations le concernant à jour, notamment en cas d'évolution de sa situation, via son Espace Client ou auprès du Service Client. Le Client est tenu de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et/ou logiciels des détournements et de la contamination par d'éventuels virus circulant sur Internet, que de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal.

Enfin, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et des CSL.

ART. 12 - DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR SANS FRAUDE DU CLIENT

Le compteur n'étant pas la propriété du Client, ce dernier n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé par le GRD, ce dernier avertit le Fournisseur et évalue les quantités d'énergie non enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRD transmet cette estimation au Fournisseur ainsi que les éléments de calcul correspondants, notamment ceux l'ayant conduit à déterminer la date de début de redressement. Le Fournisseur dispose d'un délai de quinze jours ouvrés pour transmettre les éventuels éléments complémentaires d'évaluation recueillis auprès du Client. Il en informe le GRD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence. Dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, un abattement systématique de 10% est pratiqué au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

ART. 13 - FORCE MAJEURE

Le Fournisseur n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

ART. 14 - ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES

Le Fournisseur pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles du Client, y compris tarifaires, suivant les modalités précisées ci-après. Il est toutefois rappelé que les modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement, notamment celles détaillées à l'article 5.3 et 5.4, sont automatiques et ne font pas l'objet d'une notification au Client.

14.1. Modalités de notification des modifications contractuelles : les modifications des conditions contractuelles, y compris tarifaires, sont communiquées au Client selon le mode de communication choisi par le Client, à savoir :

- soit par voie postale : dans ce cas, le Client a été informé que chaque notification qui sera adressée par le Fournisseur lui sera facturée trois (3) € TTC, visant à couvrir les frais de notification ;
- soit, à sa demande, par voie électronique : dans ce cas, chaque notification sera adressée au Client sans frais supplémentaire, à l'adresse e-mail renseignée dans son Espace Client.

14.2. Entrée en vigueur des modifications contractuelles : les modifications contractuelles envisagées par le Fournisseur, y compris tarifaires, sont communiquées au Client au moins un (1) mois avant la date d'application de la modification concernée.

14.3. Faculté de résiliation par le Client en cas de modifications contractuelles : si le Client ne souhaite pas accepter les modifications contractuelles notifiées par le Fournisseur, y compris tarifaires, il peut résilier le Contrat sans pénalité, dans un délai de trois (3) mois à compter de l'entrée en vigueur de ladite modification et selon les modalités décrites à l'article 10.1.

La modification contractuelle y compris tarifaire notifiée par le Fournisseur s'applique au Client dont le Contrat n'est pas effectivement résilié à la date d'entrée en vigueur de ladite modification.

14.4 Cas particulier des Offres à prix fixe : si le Client a souscrit à une Offre à prix fixe sur une période de garantie, le prix garanti tel que précisé dans les CPV ne pourra pas être modifié par le Fournisseur au cours de ladite période.

Pendant la période de garantie, le Fournisseur a uniquement la faculté de faire évoluer les conditions contractuelles autres que le prix fixe et sa période de garantie dans le respect des articles 14.1 à 14.3.

A l'issue de la période de garantie, le prix et les modalités de détermination du prix pourront aussi être revus dans le respect des articles 14.1 à 14.3.

Il est toutefois rappelé que les modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement, notamment celles détaillées à l'article 5.3, sont automatiques et ne font pas l'objet d'une notification au Client.

ART. 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Client doit communiquer au Fournisseur ses données personnelles lors de la signature et l'exécution du Contrat et les mettre à jour pendant toute la durée du Contrat sur son Espace Client ou via le Service Client, notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile.

15.1. Droit du Client à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : le Client est informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, dont les modalités sont accessibles sur le site internet : www.bloctel.gouv.fr

15.2. Traitement des données : les informations personnelles collectées par le Fournisseur et ses Partenaires lors de l'établissement d'un devis ou lors de la souscription, ou mises à jour par la suite sur son Espace Client ou via le Service Client, telles que civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, PCE, consommations de l'année écoulée, éléments constitutifs du logement pour estimation de la consommation annuelle de référence, sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client et le traitement des commandes, la prévention des impayés et la prospection sur des services complémentaire fournis par la Société. La ou les informations dont la collecte est indispensable à la bonne exécution du Contrat sont signalées lors de la souscription.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour le traitement de la Commande et l'exécution du Contrat, sauf si :

- une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou règlementaire ;
- le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du Fournisseur, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la Commande, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le Délégué à la Protection des données de la Société à l'adresse dpo@mint-energie.com.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

15.3. Données de consommation : dans le cas où le Client souscrit auprès du Fournisseur à une offre ou une option lui permettant d'avoir une remontée d'information de sa consommation, le Client est informé que les données de consommation le concernant (courbe de charge, index) sont stockées et traitées dans le seul but de lui restituer un tableau de bord de sa consommation.

15.4 Prévention des impayés : en cas d'impayé, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un registre national géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE) consultable par les fournisseurs d'énergie.

Conformément à la loi Informatique et Libertés et au RGPD, l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE) est responsable du traitement des données qu'elle reçoit. Le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations par courrier directement auprès de : Association de Régulation des Paiements dans l'Energie (ARPE) 37 rue du Colisée 75008 Paris.

ART. 16 - CESSION

16.1. Cession par le Client : le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après accord préalable et écrit du Fournisseur.

16.2. Cession par le Fournisseur : le Fournisseur se réserve le droit, à tout moment et moyennant simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie, notamment les présentes conditions générales de vente, au titre du contrat initial, en vertu de la règlementation en vigueur.

ART. 17 - DROIT APPLICABLE - RECLAMATIONS - RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et le Fournisseur sont régies par le droit français.

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

A cet effet, le Client peut saisir le service réclamation du Fournisseur par courrier en recommandé avec accusé de réception. Le Fournisseur accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de deux jours ouvrés. Le Fournisseur traitera cette réclamation dans un délai de trente jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai d'un mois. Une réclamation traitée signifie que le Fournisseur a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre. Si, dans un délai de deux mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Fournisseur ne satisfait pas le Client Particulier ou micro-entreprise (moins de 10 salariés et moins de 2 M€ de chiffre d'affaire) ou non-professionnel peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie : par internet, sur la plate-forme SOLLEN (www.sollen.fr), accessible sur le site www.energie-mediateur.fr ; ou par courrier, sans affranchir : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09. Il est précisé que l'envoi d'une réclamation écrite est une condition préalable obligatoire à la saisine du médiateur (article L. 122-1 du code de la consommation).

Les modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents. Par ailleurs, en tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du Code de l'énergie, le Client peut saisir directement le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions pour tout différend l'opposant au GRD et portant sur l'accès au réseau (information sur le site www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-etsanctions/procedure#section1).

Le Client est également informé de la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission européenne, accessible à l'adresse suivante :

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

Vis-à-vis des Clients Professionnels, à défaut d'accord amiable, compétence est donnée au Tribunal de commerce de Montpellier, y compris

en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ART. 18 - CLAUSE DE DIVISIBILITE CONTRACTUELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions, le Contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

ART. 19 - PREUVE

D'une manière générale, les Parties conviennent que les courriers électroniques et les éventuels courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de conclusion et / ou de modification du Contrat. Il est précisé, à ce propos, que les données conservées et collectées par le Fournisseur dans son système d'information ont force probante et constituent des preuves recevables dans l'hypothèse où elles devraient être produites par le Fournisseur, dans tous les cas où cela s'avérerait nécessaire.

Compte tenu de la possibilité pour le Client de solliciter une modification du Contrat par téléphone, celui-ci sera préalablement avisé si le Fournisseur procède à l'enregistrement de la conversation téléphonique. En cas de contestation du Client sur les termes de la modification du Contrat, le Fournisseur pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

ART. 20 - ÉVOLUTION DES LIENS HYPERTEXTES

A titre d'information, le Fournisseur a inséré, au sein du Contrat, des liens hypertextes renvoyant à des sites. Ces liens hypertextes n'étant pas la propriété du Fournisseur, ils sont susceptibles d'évolution et la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée de ce fait.

ART. 21 - SERVICE CLIENT : COORDONNÉES

Le Service Client est disponible pour toutes demandes de renseignements ou réclamations concernant la relation contractuelle entre le Client et le Fournisseur.

Téléphone : 09 77 40 10 80 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi, hors jours fériés, aux horaires précisés sur le site internet. Selon le type d'Offre Souscrite le Client peut ne pas avoir accès au support téléphonique.

Voie électronique : via formulaire dans l'Espace Client.

Site Internet : https://www.mint-energie.com

Adresse postale :

MINT ENERGIE
CS 40900
34965 MONTPELLIER CEDEX 2

CONDITIONS DE DISTRIBUTION
Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 800 745 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier-Dietz, Directrice Générale dûment habilitée à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, 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. 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 Annexes. 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 Annexes et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr.

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

DEFINITIONS :

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production. Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers Le branchement particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

Branchement d'immeuble : partie du Branchement installée dans le domaine public, le cas échéant jusque et y compris l'organe de coupure générale si celui-ci est situé en domaine privé.

Branchement privé : partie du Branchement installée dans le domaine privé.

Catalogue des Prestations Annexes : 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 --tarif est indiqué.

Contrat de concession : contrat de concession pour le service public de distribution de Gaz signé entre le Distributeur et l'autorité concédante. Il fixe les règles de ce service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du Distributeur pour la distribution publique de Gaz.

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

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client par le Distributeur. 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 Annexes.

Conduite d'immeuble : dans les immeubles collectifs, tuyauterie de Gaz d'allure horizontale faisant suite au branchement d'immeuble collectif et alimentant une ou plusieurs conduites montantes, ou des nourrices dans des locaux ou placards techniques Gaz ou des tiges-cuisines et parfois directement des installations intérieures, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

Conduite montante : conduite de Gaz verticale pour la plus grande partie, raccordée à une conduite d'immeuble et alimentant les différents niveaux de cet immeuble, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

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 (CDG-F) : 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 interrompre la Livraison du Gaz au Client.

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 sur un Point de Comptage et d'Estimation à l'extrémité aval du Réseau de Distribution -en ce compris le Compteur, 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 ou autre gaz, répondant aux prescriptions réglementaires du gaz naturel et injecté sur le Réseau de distribution.

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

Livraison : activité permanente par laquelle le Distributeur livre physiquement et sans discontinuité le Gaz au Client.

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 par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz.

Mise hors Service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, cesse de donner au Client l'accès au Gaz.

Opérateur Prudent et Raisonnable : personne agissant de bonne foi dans l'intention d'exécuter ses obligations contractuelles et qui pour ce faire met en œuvre les compétences, l'application, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement mises en œuvre par un opérateur compétent et expérimenté agissant conformément aux lois et réglementations dans des circonstances et des conditions similaires.

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. Pour les établissements industriels, tertiaires ou recevant du public, le Point de Livraison peut également être matérialisé par l'organe de coupure générale. 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 peut dans certains cas se composer du seul Compteur. 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 d'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 : quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités déterminées lors des relevés des Points de Livraison (généralement désigné sous le terme PCE) et des éventuelles quantités corrigées.

Remise en service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz à la suite d'une interruption de Livraison du Gaz.

Réseau public de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes appartenant à l'autorité concédante exploités par et 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.

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 le Distributeur 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 par le Fournisseur au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Vérification : contrôles, notamment réglementaires, imposés dans le domaine de la distribution de Gaz naturel.

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 Annexes.

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 Annexes :

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

Le Catalogue des Prestations Annexes 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 Annexes.

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 (5) 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 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

À 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. À 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 Annexes 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

Tout Branchement y compris d'immeuble 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 Annexes.

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.

À 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 des Conditions de Distribution.

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, le Distributeur 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 Annexes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur 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 Annexes 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 Annexes.

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 Annexes.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement qu'il a exploite, 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, et, le cas échéant, après accord de l'autorité concédante. 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 et autorisé par l'autorité concédante, 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 Annexes du Distributeur.

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 Annexes.

À tout moment, le Client peut demander au Distributeur, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un relevé ponctuel complémentaire payant selon les conditions fixées au Catalogue des prestations Annexes.

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 du distributeur 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 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes. 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 et dans le respect des règles de sécurité tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

Dans le cas où le Client réalise des travaux sur l'Installation Intérieure ou que cette dernière est déposée à titre provisoire ou définitif par le Client, le propriétaire ou un professionnel du Gaz mandaté par eux, lequel sera responsable de la mise en sécurité, il devra être obligatoirement procédé à la mise en place d'un bouchon ou d'une plaque pleine sur la bride aval du Compteur ou du Poste de Livraison. A la remise en place de l'installation, le professionnel du Gaz, le propriétaire ou le Client s'assureront de l'étanchéité du raccordement aval du Compteur. Le Distributeur pourra être conduit à faire procéder aux frais du Client à une vérification de l'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 des Conditions de Distribution, 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,
- Acheminer le Gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions 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 :

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,

- Informer le Client et le Fournisseur 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 reconnue.

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,
  - Procéder aux démarches prévues par le Code de la consommation en cas d'impossibilité multiples de relève et d'auto-relève des consommations du Client.
- 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 Annexes et dans les conditions de l'article 11 des Conditions de Distribution,
- 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 ;

- lorsque le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser des travaux de mise en conformité du Branchement, quand celui-ci se situe dans le logement du Client.

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 des Conditions de Distribution 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 des Conditions de Distribution 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.

Dans tous les cas, il appartient au Client de prendre toutes précautions élémentaires et de se prémunir contre les conséquences des réductions ou interruptions de la Livraison définies ci avant.

Le Client ne peut en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part du Distributeur ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption des obligations du Distributeur au titre des présentes Conditions de Distribution, réalisée par le Distributeur pour les raisons susvisées, sauf si cette réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé du Distributeur à ses obligations au titre des présentes Conditions de Distribution.

Durant la période d'interruption de la Livraison de Gaz et tant que le Point de Livraison est rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'un Fournisseur, le Client reste redevable de l'Abonnement Annuel et le cas échéant du Terme Annuel de Capacité appliqué à la Capacité Journalière d'Acheminement et/ou du Terme Annuel de Distance, ainsi que des éventuelles prestations complémentaires (location comptage, détente…).

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 Annexes 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 Annexes.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations Annexes 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) tout événement échappant au contrôle de la Partie invoquant la force majeure, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, ayant pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, tel que défini à l'article 1218 nouveau du code civil ;

b) Toute circonstance visée ci-après ne réunissant pas les critères énoncés à l'alinéa (a) précédent, et dont la survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- 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,
- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, les un phénomène sismique, une inondation, un incendie empêchant l'exécution du Contrat, ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre des Conditions de Distribution sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas vingt-quatre (24) 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 des Conditions de Distribution, 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 Contrat de concession.

14 Responsabilités et assurance

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", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (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 "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 sans pouvoir être inférieur à 10 000€
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

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

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

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

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

15 Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétent 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.

17 La protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette communication.

- Protection des informations commercialement sensibles :

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions de service public, conformément aux dispositions de l'article L111-77 du code de l'énergie.

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le Distributeur traite les données personnelles relatives au Client, qu'il a lui-même collectées dans le cadre de l'exécution des Conditions de Distribution, ainsi que celles collectées et transmises par les Fournisseurs afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie. Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PCE (ou Point de Livraison), de l'adresse postale, et le cas échéant, de l'adresse électronique du Client et son numéro de téléphone fixe et /ou mobile. Le Distributeur collecte aussi auprès du Fournisseur d'autres types d'informations, par exemple des index de consommation.

L'ensemble de ces données font l'objet d'un traitement informatique, afin de permettre au Distributeur d'assurer ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie ainsi que ses obligations contractuelles au titre du Contrat Unique, dans le cadre des finalités suivantes

- Informer le Client de la réalisation d'opérations de maintenances et de renouvellements d'ouvrages du Réseau de Distribution, ainsi que des dépannages et de la survenance d'éventuels incidents sur le Réseau de Distribution,
- Contacter le Client quand le Distributeur doit réaliser une intervention nécessitant sa présence,
- Exercer les activités de relevé et assurer la gestion des données afférentes à l'ensemble de ces activités,
- Mettre à disposition des Fournisseurs les données de consommation aux fins de facturation du Client,
- Déployer les compteurs évolués gaz,
- Réaliser les opérations de changement de gaz,
- Traiter des réclamations Clients qui concernent le Distributeur,
- Mener des enquêtes auprès des clients en vue d'améliorer la qualité des prestations du Distributeur ;
- Proposer au Client d'avoir un accès direct à ses données de consommation de gaz, via la création de son compte « mon espace GRDF »,
- Mener des actions de sensibilisation sur la sécurité des installations intérieures.

Les données personnelles du Client sont traitées par les salariés du Distributeur, ainsi que par ses prestataires agissant pour le compte du Distributeur. Ces données peuvent aussi être communiquées aux autorités concédantes, aux autorités judiciaires sur réquisition et aux autres administrations dans les conditions prévues par la loi et le RGPD.

Les traitements effectués sur les données produites par les Compteurs Evolués sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec l'accord du Client :

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.

La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

Les données de consommation fines ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Les données de consommation journalières seront conservées pour une durée maximum de 10 ans, et les données de consommation mensuelles quant à elles seront conservées pour une durée maximum de 20 ans.

Le Distributeur peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur (hors données de consommation) pendant toute la durée du Contrat unique dans le respect de la règlementation relative à la protection des données personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client d'accès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

Certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale, l'adresse du Client, ainsi que, le cas échéant, son numéro de téléphone et son adresse email sont transmises au Distributeur par le Fournisseur afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions de service public, le Distributeur est amené à recourir à des sociétés prestataires pour réaliser certaines de ses activités et à transférer des données vers des sociétés tierces, dans l'Union européenne ainsi qu'en dehors de l'Union européenne. Le Distributeur s'engage à mettre en place les garanties requises par la Loi Informatique et Libertés modifiée et le Règlement Général pour la Protection des Données. Le Distributeur s'engage à adresser au Client, sur simple demande de sa part, la preuve de cette garantie.

Le Service client de GRDF

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

Ou au 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

Protection des données chez GRDF :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de GRDF à l'adresse suivante : GRDF Service Client – Correspondant Informatique et Libertés TSA 85101 27091 EVREUX CEDEX ou protectiondesdonnées@grdf.fr