

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de fourniture et de gestion de l'accès au réseau public de distribution de gaz naturel **pour les Particuliers**, dès lors que ceux-ci sont situés sur le territoire français métropolitain desservi par GRDF et qu'ils ont souscrit à l'offre BIOgaz de Planète OUI - Gaz 100% renouvelable

« Planète OUI » est une marque déposée de la Société OUI Energy.

La Société OUI Energy est une société par actions simplifiée, au capital de 300 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 824 763 536 dont le siège social est situé Parc Euratechnologie, 2 rue Hegel, bâtiment canal, 59160 Lille (Lomme).

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture de gaz naturel pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 300 MWh.

DÉFINITIONS

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

Bulletin de Souscription (ou Conditions Particulières) : désigne le document définissant les conditions de souscription à l'Offre BIOgaz de Planète OUI - Gaz 100% renouvelable.

Catalogue des Prestations : désigne l'ensemble des prestations offertes par le gestionnaire du réseau public de distribution (GRD) au Fournisseur et au Client. La version en vigueur du Catalogue des Prestations est celle publiée sur le site internet du GRD.

Client : désigne toute personne physique ayant souscrit, pour ses besoins personnels, à l'Offre BIOgaz de Planète OUI - Gaz 100% renouvelable.

Compteur : désigne les équipements de mesure du Client permettant de déterminer le volume de gaz naturel consommé à un Point de Comptage et d'Estimation.

Contrat : désigne le présent contrat unique portant sur la fourniture et la distribution de gaz naturel, conclu entre Planète OUI et le Client, qui comprend les présentes conditions générales de vente, les Conditions Particulières et leurs éventuelles annexes, ainsi que tout avenant.

Date de Prise d'Effet du Contrat : désigne la date d'entrée dans le périmètre de Planète OUI, qui a lieu dans les jours suivant l'acceptation par Planète OUI de la demande de souscription du client à l'offre BIOgaz, établie à l'aide du Bulletin de Souscription.

Fournisseur : désigne la société OUI Energy à travers sa marque Planète OUI.

GRD : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution auquel le Client est raccordé. En application du Code de l'énergie, le GRD assure le développement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance des réseaux dans sa zone de desserte exclusive.

Il est également chargé d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le suivi météorologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toute mission afférente à l'ensemble de ses activités.

Le GRD exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Le GRD est le gestionnaire du Compteur. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de la distribution du gaz naturel, à la sécurité et au dépannage.

kWh, MWh et GWh : désignent les abréviations de kilowattheure, mégawattheure et gigawattheure, unités de mesure de l'énergie.

Offre « Planète OUI - Gaz 100% renouvelable » : désigne la proposition commerciale aux termes de laquelle Planète OUI s'engage à fournir du gaz au Client.

Partie(s) : désigne Planète OUI ou le Client ou les deux selon le contexte.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : désigne la partie terminale du réseau public de distribution où s'opère la livraison de gaz naturel, pour chaque Site. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.

Site : désigne le lieu de consommation de gaz naturel du Client que le Fournisseur s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat, et qui se trouve en France métropolitaine continentale sur un territoire où le GRD et Planète OUI ont signé un contrat GRD-F.

RPDG : désigne le réseau public de distribution de gaz naturel.

Tarif Réglementé : désigne le tarif réglementé de vente de gaz naturel fixé par le ministre chargé de l'énergie après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), tel qu'il figure dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment les articles L.445-1 à L.445-4 du Code de l'énergie.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le Contrat conclu entre Planète OUI et le Client définit les conditions et modalités de fourniture de gaz naturel par Planète OUI jusqu'au Point de Comptage et d'Estimation indiqué par le Client et correspondant à sa consommation, ainsi que les services associés à sa fourniture.

Plus généralement, Planète OUI s'engage à assurer pour le Client la prestation de fournisseur de gaz naturel, et plus particulièrement à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution pour le Site concerné. La procédure de changement de fournisseur et toutes les notifications au GRD du Site sont gérées intégralement par Planète OUI.

En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance dans sa totalité.

Le(s) Contrat(s) annule(nt) tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les parties antérieurement à sa(leur) conclusion.

ARTICLE 2 : ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Article 2.1. Modalités d'accès

Dès la conclusion du Contrat avec Planète OUI, le Client bénéficie d'un contrat unique dont les conditions d'accès au RPDG sont fixées entre le GRD et Planète OUI selon le contrat GRD-F et ses annexes « *Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPDG* ».

Le GRD est chargé d'assurer l'acheminement du gaz naturel fourni par Planète OUI, tout en entretenant la qualité et la sécurité du réseau. Il est également en charge de la relève des compteurs et plus généralement du comptage du gaz naturel consommé par le client. Il doit aussi déterminer la valeur du coefficient qui sert de base à la conversion des m³ de gaz naturel consommés par le Client en kWh. Celui appliqué au Client figure sur les factures éditées par Planète OUI.

Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPDG pour les clients en contrat unique, annexé aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cette annexe fait partie intégrante du présent Contrat et le Client reconnaît en avoir pris connaissance.

Le Client est également informé que le GRD publie sur son site internet ses référentiels technique et clientèle qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution et son Catalogue de Prestations présentant l'offre du GRD aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Les procédures et prestations relatives à l'accès au réseau sont réalisées selon les modalités définies dans les référentiels technique et clientèle du GRD ainsi que dans son Catalogue des Prestations. Le Client a également la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier

des charges de concession dont relève son Point de Comptage et d'Estimation, selon les modalités figurant sur le site internet du GRD <http://www.grdf.fr>.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Le Client devra notamment :

- assurer la conformité de ses installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- garantir le libre accès des agents du GRD au Compteur, et respecter les règles de sécurité applicables ;
- veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du Compteur afin de prévenir tout dommage accidentel.

Le Client pourra se prévaloir directement à l'égard du GRD des engagements contenus dans le document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Notamment, en cas de non-respect desdits engagements par le GRD, le Client bénéficiera expressément de la possibilité de mettre en jeu la responsabilité du GRD.

Article 2.2. Responsabilité à l'égard du Client

Conformément à l'Article L. 224-8 du Code de la consommation, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Il est ici rappelé que les prestations ci-dessous, même si elles font partie du présent Contrat, relèvent exclusivement de la responsabilité du GRD :

- acheminer le gaz naturel jusqu'au Point de Comptage et d'Estimation du Client en respectant les standards de qualité ;
- réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage ;
- assurer la sécurité des tiers sur le réseau de gaz naturel ;
- informer Planète OUI et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité, ainsi que lors des coupures suite à un incident affectant le réseau de gaz naturel ;
- entretenir le réseau de gaz et le développer ;
- louer, contrôler et entretenir le Compteur.

De son côté, Planète OUI s'engage, au titre de ses relations contractuelles avec le Client, en matière d'accès au RPD, à :

- assurer l'accueil du Client ;
- intégrer dans le Contrat le document de synthèse applicable ;
- informer le Client des dispositions générales relatives à l'accès au réseau de gaz naturel en les lui fournissant sur simple demande ;
- désigner un responsable d'équilibre pour le(s) Site(s) du Client ;
- payer au GRD la part acheminement et les prestations techniques concernant le Client ;

- informer le Client en cas de défaillance de Planète OUI ;
- organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives à l'accès à la fourniture de gaz naturel.

Le Client est cependant informé que Planète OUI reste son interlocuteur privilégié et qu'il peut s'adresser à Planète OUI pour toute réclamation. Si toutefois, la réclamation relève de la responsabilité du GRD, Planète OUI la transmettra à celui-ci et en informera le Client.

Le Client est également informé que, dans le respect des dispositions des présentes conditions générales de vente, Planète OUI peut faire suspendre par le GRD l'accès au RPD des Sites pour lesquels le Client n'aurait pas réglé les sommes dues conformément aux dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatives à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Les dispositions précédentes pourront être modifiées en cas de modification du contrat conclu entre Planète OUI et le GRD. Planète OUI avertira alors le Client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 3 : ACCÈS AUX DONNÉES DE COMPTAGE

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à Planète OUI y compris les données antérieures à sa souscription dès l'envoi de son Bulletin de Souscription.

Le Client autorise le Fournisseur à accéder à toutes les informations fournies par le Compteur sur lesquelles le Client a explicitement donné son accord.

Dans le cas où le Client n'est pas présent lors d'une relève du gestionnaire du réseau de distribution, Planète OUI se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par Planète OUI, selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur.

ARTICLE 4 : SITES APPROVISIONNÉS

Les Sites, que le Fournisseur s'engage à approvisionner en gaz naturel conformément aux termes et conditions du présent Contrat, sont identifiés et définis par les Bulletins de Souscription de chaque Site.

Lorsqu'un Client souscrit pour plusieurs Sites, il peut accéder à chacun de ses Sites dans son espace client.

En cas d'ajout de Site, l'approvisionnement de celui-ci sera effectif dans des conditions identiques à celles de la souscription d'un nouveau contrat.

En cas de retrait d'un Site, l'approvisionnement prendra fin soit à la date souhaitée par le Client, soit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE FOURNITURE

Pour chaque Site, l'engagement du Fournisseur de fournir du gaz naturel conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par :

- l'éligibilité du Site concerné conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- la validité du contrat qu'a le Fournisseur ou son responsable d'équilibre avec le GRT et le GRD actif sur la commune où se trouve le Client ;
- le raccordement effectif du ou des Point(s) de Comptage au RPDG et la conformité de l'installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- les limites de capacité du réseau de gaz naturel, telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Comptage et d'Estimation ;
- l'exclusivité de la fourniture de gaz naturel du ou des Sites par Planète OUI ;
- le règlement des factures conformément aux présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 6 : PRÉREQUIS POUR LA SOUSCRIPTION

Dans la mesure où Planète OUI privilégie une communication dématérialisée avec ses Clients, ces derniers sont informés que l'accès à leur espace client implique qu'ils aient à disposition les moyens de communication adéquats (accès internet).

Ce prérequis n'exonère pas Planète OUI de respecter les prescriptions de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

ARTICLE 7 : SOUSCRIPTION

Le Client peut souscrire aux offres BIOgaz de Planète OUI par internet, par téléphone ou par l'intermédiaire d'un partenaire de Planète OUI.

En cas de souscription par téléphone, le Contrat ne prendra effet qu'après réception du Bulletin de Souscription et acceptation de la demande.

En cas de souscription par internet par l'intermédiaire d'un formulaire, le Bulletin de Souscription ne sera valable que s'il a fait l'objet d'une signature électronique répondant aux exigences de l'article 1367 du Code civil.

A l'occasion de la souscription, il appartient au Client de fournir à Planète OUI certaines informations de nature à déterminer l'offre paraissant la plus adaptée à sa consommation. Il s'agit notamment :

- du numéro de Point de Comptage et d'Estimation ;
- des informations relatives à sa consommation (historique de consommation, usages, équipements...).

A l'issue de la souscription, Planète OUI fournit au Client, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du Contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service, la confirmation du Contrat. Le Contrat est accompagné du formulaire type de rétractation, annexé aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux [articles L. 221-23 à L. 221-25](#) du Code de la consommation.

Afin d'exercer ce droit, le Client adresse le formulaire de rétractation annexé aux présentes Conditions Générales de Vente ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter au service client de Planète OUI :

- par la messagerie sécurisée de votre espace client ;
- par mail : infos@planete-oui.fr ;
- par téléphone : 09 74 76 30 19 ;
- par courrier à l'adresse suivante : Société OUI Energy, service clients, Parc Euratechnologie, 2 rue Hegel 59160 Lille (Lomme).

Le Client peut également contacter le service client via un appel téléphonique afin de confirmer sa rétractation.

Le Client peut faire le choix d'une Date de Prise d'Effet du Contrat immédiate et avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, il doit en faire la demande expressément, conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation.

Si le Client a expressément demandé que la Date de Prise d'Effet du Contrat soit immédiate et qu'il se rétracte dans le délai de rétractation, le Client devra payer les éventuels frais correspondants prévus dans le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur, disponibles sur le site internet www.grdf.fr.

ARTICLE 9 : FOURNITURE DE GAZ 100% RENOUVELABLE

Tout Client ayant souscrit à l'offre BIOgaz de Planète OUI bénéficiera d'une fourniture de gaz dès la Date de Prise d'Effet du Contrat.

Planète OUI s'engage pour l'ensemble des MWh commercialisés à associer les garanties d'origine du Gaz naturel d'origine produite à partir de sources renouvelables correspondantes. Ces garanties d'origines sont issues de la production d'installations de transformation de matières organiques issues de divers secteurs : agricole, industriel, déchets de restauration, déchets de collectivités etc..

La Société BCM Energy, maison mère de Planète OUI, est inscrite auprès de l'organisme, désigné par l'État, en charge du registre de ces garanties d'origine.

ARTICLE 10 : L'ESPACE CLIENT

Planète OUI met à la disposition de chacun de ses Clients un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder via le site internet www.planete-oui.fr à un espace client personnalisé. Ces codes d'accès sont strictement personnels, confidentiels et inaccessibles. Planète OUI ne peut être tenue responsable des dommages causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

Cet espace offre la possibilité au Client de consulter les données relatives à ses contrats et à la consommation de ses Sites, de créditer son compte par carte bancaire pour le paiement de ses factures, de faire des demandes de modifications techniques, de souscrire à de nouveaux services et de modifier ses options et services en cours. Cet accès est gratuit et illimité pendant la durée du Contrat et limité à 5 ans au-delà du terme du Contrat.

Le Client s'engage à fournir, dans le cadre de l'utilisation de son compte en ligne des informations exactes à jour et complètes. Le Client doit informer Planète OUI sans délai de toute modification de ses coordonnées et notamment son adresse mail par tous les moyens possibles.

ARTICLE 11 : LES SERVICES ET OPTIONS

La souscription d'un ou plusieurs services ou options présentés dans le présent article suppose que le Client ait préalablement et expressément souscrit à un contrat de fourniture de gaz naturel de Planète OUI.

Les Services sont inclus gratuitement dans l'offre BIOgaz, tandis que les Options font l'objet d'une tarification dédiée.

La souscription d'une Offre BIOgaz des présentes Conditions Générales de Vente suppose que le Client ait préalablement et expressément accepté de recevoir sa facture par voie électronique, accessible sous format « PDF » sur son espace client.

Article 11.1. Service Cagnotte

Le service Cagnotte est accessible gratuitement pour tous les Clients de Planète OUI, quelle que soit l'offre souscrite.

La Cagnotte permet de capitaliser des points de fidélité qui pourront ensuite être utilisés :

- en remise sur sa facture d'électricité ou de gaz naturel ;
- en dons pour une association partenaire ;
- en dons sur la cagnotte d'un filleul.

Le fonctionnement de la cagnotte est soumis aux conditions générales d'utilisation (CGU) consultables sur le site www.planete-oui.fr.

Article 11.2 : Option Gestion Date de Paiement

L'objectif du service Gestion Date de Paiement est de permettre au Client de paramétrer lui-même sa date de prélèvement le 5, le 10 ou le 15 du mois. Le Client sera autonome dans la gestion de cette date et pourra la modifier lui-même sur son espace client.

Toute modification de date de prélèvement doit être réalisée avant le dernier jour du mois en cours pour pouvoir être prise en compte dès le mois suivant. Cette modification est limitée à une seule fois par mois.

En cas de litige commercial en cours, dont notamment les impayés, le Client ne pourra plus exercer de modification de date de prélèvement jusqu'au règlement complet du litige et sera fixée au 5 du mois.

Article 11.3 : Option Correspondance papier

L'option Correspondance papier est accessible dans les offres BIOgaz.

L'objectif de l'option Correspondance papier est de permettre au Client de recevoir sa correspondance au format papier PEFC tout en effectuant une action concrète pour le développement durable. Le service, permet en effet de financer la plantation d'arbres sous l'autorité d'une association partenaire agréée.

Le prix de ces options est défini dans la grille tarifaire.

Le client peut activer ou mettre fin à cette option depuis son espace client. L'activation de l'option aura lieu à partir du mois suivant la souscription à l'option. La résiliation de l'option prend effet à la fin du mois en cours.

Une activation ou désactivation de l'option en cours d'échéancier n'impacte pas le montant des avis d'échéances. La régularisation aura lieu sur la prochaine facture de régularisation ou la facture de clôture.

ARTICLE 12. DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat lie les Parties à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat. L'envoi du Bulletin de Souscription par le Client à Planète OUI atteste expressément la volonté du Client de choisir Planète OUI comme fournisseur de gaz naturel. Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat.

ARTICLE 13. LES PRIX

Article 13.1. Prix de l'abonnement et de la consommation

Les prix de l'abonnement, de l'énergie et des options décrites dans les présentes conditions générales de ventes, sont définis dans la grille tarifaire de Planète OUI disponible sur le site www.planete-oui.fr.

Ces prix de fourniture, outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe qui correspond à l'abonnement dont le montant couvre les coûts fixes du Fournisseur, exprimée en €/mois ;
- d'une part variable qui est proportionnelle à la consommation de gaz naturel du Client, exprimée en €/kWh.

Le prix comprend le tarif d'acheminement et de fourniture (qui correspond au tarif d'utilisation du RPDG).

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

Article 13.2. Indexation et évolution des prix

Les prix de l'abonnement et de la part variable sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse en suivant l'évolution des tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et publiées au Journal officiel de la République française. Les nouveaux prix sont appliqués à partir du premier du mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'arrêté.

En cas de modification du calcul des contributions et taxes diverses ou de leur taux légal, Planète OUI les répercute de plein droit sur les factures à partir de la date à laquelle ce changement entre en vigueur.

Article 13.3 Suppression des Tarifs Réglementés de Gaz naturel

En conformité avec la législation européenne, les tarifs réglementés de vente de gaz sont voués à disparaître. Dès leur suppression, Planète OUI se réserve le droit de réajuster ses offres en prévenant le Client au plus tard un mois avant le changement de la méthode de calcul pour la facturation.

Article 13.4 Charges et taxes

Tous les paiements effectués par Planète OUI au GRD, autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la Commission de régulation de l'énergie par décret, au titre de l'accès au RPD du Site, seront intégralement refacturés par Planète OUI au Client selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur.

Les prix stipulés s'entendent en EUROS hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature. Ils seront majorés de plein droit du montant intégral des taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture de gaz naturel. Dans le cas où Planète OUI aurait à supporter tout ou partie du montant des charges de mise à disposition du gaz au Client, ce montant sera intégralement répercuté de plein droit sur la facture de gaz naturel fournie par le Fournisseur au Client.

Article 13.5 Autres évolutions légales ou réglementaires

En cas d'évolution des dispositions légales ou réglementaires relatives au gaz naturel, conduisant directement à l'augmentation, à la modification ou à l'instauration d'une redevance ou autre charge dont Planète OUI serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers toute autorité publique ou tout tiers désigné par une autorité publique, Planète OUI pourra de plein droit répercuter cette charge et la facturer au Client. Sont notamment concernées les dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie).

ARTICLE 14 : DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE

Article 14.1 Chèque énergie

Le chèque énergie est un titre spécial de paiement permettant au Client qui entre dans la catégorie des ménages dont le revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond défini par l'Etat (compte tenu de sa composition), d'acquitter tout ou partie des dépenses d'énergie relatives à leur logement ou des dépenses qu'ils assument pour l'amélioration de la qualité environnementale ou la capacité de maîtrise de la consommation d'énergie de ce logement comprises parmi celles mentionnées à l'article 200 quater du code général des impôts.

Il est émis et attribué à ses bénéficiaires par l'Agence de services et paiement.

Le Client bénéficiant du chèque énergie bénéficie de la mise à disposition gratuite de ses données de comptage ainsi que d'une offre gratuite de transmission des données de consommation, exprimées en euros, au moyen d'un dispositif déporté permettant un affichage en temps réel, à la condition que le Client soit équipé d'un dispositif de comptage mentionné à l'article L. 453-7 du code de l'énergie.

Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site internet <https://www.chequeenergie.gouv.fr/> ou contacter le numéro vert suivant : 0 805 204 805.

Article 14.2 Fond Solidarité Logement

Le Client peut aussi demander une aide au fond de solidarité pour le logement (FSL) qui est institué dans chaque département. Pour faire cette demande, le Client doit s'adresser à la caisse d'allocations familiales (CAF), ou aux services du département de résidence ou en se rapprochant du centre social de sa commune. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait reçu la réponse de sa demande d'aide.

Article 14.3 Difficultés de paiement

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur, pour sa part, s'engage à rechercher une solution à l'amiable, et faire le nécessaire afin de lui communiquer toutes les informations relatives à la saisine du Fond de Solidarité Logement citée à l'article 14.2.

ARTICLE 15 : FACTURATION

Article 15.1. Modalités d'établissement de la facture

La facture relative au mois de consommation est adressée par Planète OUI au Client à un rythme dépendant du mode de facturation de l'offre.

L'offre BIOgaz dispose d'une facturation échéancée dont les avis d'échéances sont envoyés en début de mois et au plus tard le dernier jour du mois de consommation.

Le Client peut consulter ses avis d'échéance depuis son espace client ou en version papier via l'option CORRESPONDANCE PAPIER.

Cet avis d'échéance comprend pour chaque Point de Comptage et d'Estimation l'abonnement et la consommation (ou une estimation le cas échéant) pour le mois en cours, les options choisies, et les taxes associées.

Les estimations de consommation du Client pour la facturation sont récupérées auprès du Distributeur lors de la souscription. Elles sont réajustées sur la base des consommations réelles relevées par le GRD ou transmises par le Client à Planète OUI au moment de la facture de régularisation qui est éditée :

- au terme de l'échéancier ;
- ou si le Client résilie son Contrat ;
- ou si le Client ne respecte pas les termes du Contrat amenant la résiliation de la part de Planète OUI.

Le Client est facturé pour ses consommations selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation. Lorsque la consommation du Client est différente des volumes de consommations estimées, les corrections sont appliquées selon les profils de consommations du GRD et selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation.

Article 15.2. Contestation et régularisation de la facturation

• CONTESTATION PAR LE CLIENT

En application de l'article 2224 du code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures durant une durée maximale de 5 ans à compter du jour où il a eu connaissance de son droit à agir.

• RÉGULARISATION PAR PLANÈTE OUI

Planète OUI se réserve le droit et peut régulariser les factures 2 ans maximum à compter du jour où l'entreprise aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Toutefois, ces régularisations ne peuvent concerner des factures datant de plus de 14 mois à l'exception de deux cas :

- Si le GRD a signalé par lettre recommandée avec accusé de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client de l'index relatif à sa consommation réelle ;
- En cas de fraude.

Il faut notifier qu'aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne sera demandée au Client à ce titre. Le dispositif pour la fraude est le dispositif de droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais peuvent inclure le « Forfait Agent assermenté », précisé dans le Catalogue des Prestations du GRD.

Article 15.3. Prestations diverses du GRD, taxes et contributions

La facturation intègre les prestations effectuées par le GRD au prix fixé par ce dernier sans surcoût par Planète OUI. Les prix de ces prestations sont communiqués au Client à sa demande et disponibles dans le Catalogue des Prestations du GRD proposé aux clients et fournisseurs d'électricité en vigueur au moment de la prestation.

La facture intègre également les taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture de gaz naturel.

ARTICLE 16 : ESTIMATIONS ET CONSOMMATIONS

Le mode de facturation est dit « en échéancier ». Ce mode est intégré par défaut à l'offre BIOgaz. Le mode de facturation s'appuie sur des estimations établies pour l'année. Si un écart notable est constaté entre la consommation réelle et la consommation estimée, Planète OUI se réserve le droit de proposer au Client un échéancier plus adapté.

ARTICLE 17 : PAIEMENT ET REMBOURSEMENT

Article 17.1 : Exigibilité de la facture

L'intégralité du montant d'une facture est due par le Client et exigible le jour de l'émission de la facture. Le paiement de la facture est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

Article 17.2 : Paiement par prélèvement automatique, carte bancaire, chèque ou virement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, par carte bancaire sur son espace client, par chèque dûment signé à l'adresse ou virement.

A réception de sa facture, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour procéder à son règlement.

En cas d'échec d'un ou plusieurs prélèvements, Planète OUI peut imposer que les prélèvements s'effectuent le 5 de chaque mois.

Article 17.3 : Responsabilité du paiement

Les factures sont accessibles sur l'espace Client dès leur émission, et expédiées à l'adresse choisie par le Client si l'option CORRESPONDANCE PAPIER a été choisie.

Dans tous les cas, le Client reste responsable du paiement des factures.

Article 17.4 Remboursement d'un trop-perçu

En application de l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Article 17.5 Retard de paiement et clause pénale

A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture dont le montant excèderait la somme de cinquante (50) € TTC dans les quinze jours suivant l'émission de la facture, et sans préjudice de la faculté pour Planète OUI de notifier au Client la résiliation ou la suspension du Contrat, les sommes dues par le Client peuvent être majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une clause pénale égale à sept euros et cinquante centimes (7,5 €) TTC.

Aucun frais lié au rejet de paiement ne peut être imputé aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui bénéficient du chèque énergie.

Article 17.6 Retard de la part de Planète OUI

En cas de constatation par le Client d'un retard de la part de Planète OUI dans l'exécution de ses obligations contractuelles ne pouvant être imputée au GRD et qui excèderait quinze (15) jours, Planète OUI sera alors redevable à compter de la réception de la demande du Client d'une pénalité d'un montant de sept euros et cinquante centimes (7,5) € TTC.

ARTICLE 18. ÉCHANGE D'INFORMATIONS

Les Parties se tiennent mutuellement informées, par tous moyens, à tout moment et dans les meilleurs délais, de tout événement, circonstance ou information de quelque nature que ce soit, susceptible d'avoir une incidence significative sur l'exécution du Contrat.

En cas de transfert de contrat résultant du fait du déménagement du Client, celui-ci est invité à remplir un formulaire de transfert disponible sur l'Espace client ou sur simple demande auprès de Planète OUI.

Le transfert n'implique aucun frais pour le Client à l'exception des frais d'ouverture dus au GRD.

ARTICLE 19. ERREUR DE MESURE OU FRAUDE

En cas de fraude ou d'erreur de comptage, les dispositions applicables nécessaires à l'estimation des énergies non mesurées sont définies dans le référentiel clientèle du GRD. La procédure de règlement amiable de la fraude et les frais spécifiques associés sont définis dans le référentiel clientèle et le Catalogue des Prestations du GRD.

ARTICLE 20. INSTALLATION INTERIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval des bornes de sortie du gaz naturel. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du client et doit avoir été réalisée conformément à la réglementation, notamment à la norme NF DTU 61.1. L'installation intérieure est entretenue sous la responsabilité du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde.

ARTICLE 21. RESILIATION

Article 21.1 Résiliation à l'initiative du Client

En application de l'article L. 224-14 du Code de la consommation, le Client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de sa demande. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. Dans tous les cas, le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Le Fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés.

Le Client peut faire sa demande de résiliation du Contrat relatif aux offres BIOgaz à tout moment en utilisant sa messagerie dédiée sur son espace client, en indiquant la relève du compteur à la date de résiliation et le numéro de Point de Livraison.

Le Client s'engage à informer préalablement Planète OUI, par mail ou par la messagerie de l'espace-client, dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le Contrat en cas de changement de fournisseur, ou de cessation d'activité, de déménagement ou d'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire.

Le Client reste redevable envers Planète OUI de toutes les sommes liées à l'exécution du présent Contrat.

Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture de gaz naturel, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir la fourniture interrompue par le GRD.

Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de Planète OUI pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la partie non défaillante.

Article 21.2 Résiliation à l'initiative de Planète OUI

En cas de manquement à tout ou partie de ses obligations, notamment en cas de défaut de paiement des factures émises par le Fournisseur et à l'exception des obligations considérées comme mineures, le Client sera mis en demeure de régulariser sa situation. A défaut de régularisation dans un délai de vingt (20) jours calendaires, Planète OUI pourra résilier de plein droit le Contrat. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception. Le Client restera redevable 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 et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra interrompre la distribution de gaz naturel jusqu'au Point de Livraison concerné par la résiliation et ce, quand bien même le Client n'aurait pas souscrit de contrat avec un autre fournisseur.

ARTICLE 22. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le Contrat sans pénalité.

Le Client peut également consulter les nouvelles conditions générales de ventes sur www.planete-oui.fr.

Le présent article n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

ARTICLE 23. REVISION

Au cas où l'une des quelconques dispositions du Contrat se révélerait, ou deviendrait, incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, avec une décision de justice ou d'une autorité de régulation compétente ou avec des dispositions contractuelles imposées par le gestionnaire du réseau de transport ou de distribution susceptibles de s'appliquer directement ou indirectement au Contrat, alors la validité des autres dispositions du Contrat n'en sera pas affectée.

Planète OUI déterminera de bonne foi les modifications à apporter à ladite disposition pour la rendre compatible avec l'ordre juridique en s'écartant le moins possible de l'économie et de l'esprit ayant présidé à la rédaction du Contrat.

Si une telle adaptation du Contrat s'avérait impossible, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité.

ARTICLE 24. LIMITATION DE RESPONSABILITE ET EXCLUSION

En cas d'inexécution par Planète OUI de ses obligations nées du présent Contrat, sa responsabilité sera limitée au préjudice prévisible direct subi par le Client. En outre, le Client ne pourra en aucun cas être indemnisé des postes de préjudice suivants : perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un cocontractant du Client.

ARTICLE 25. DONNEES PERSONNELLES ET CNIL

Article 25.1 Données personnelles

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, Planète OUI regroupe des données à caractère personnel relative à ses clients.

La collecte de certaines données est obligatoire, comme le nom, prénom, adresse du client et tarif choisi. Cependant, d'autres données sont facultatives (coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieurs, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...), mais indispensables à la bonne exécution du contrat. Planète OUI estime ses données essentielles afin de donner suite à la demande de fourniture du client.

De fait, le Client accepte que ses données personnelles, dont les index de consommation relevés ou calculés par le GRD, soient collectées par Planète OUI auprès du Client lors de la phase de souscription et pendant la durée du Contrat, et fassent l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont collectées et stockées aux seules fins de permettre à Planète OUI d'exécuter ses obligations contractuelles à l'égard du Client. Aucune utilisation commerciale de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès et préalable du Client.

Ces données ne peuvent être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers intervient pour l'exécution du Contrat.

Planète OUI met tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client collectées et stockées.

Planète OUI ne conserve les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de leur collecte et de leur stockage.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification de ses données personnelles.

Article 25.2 CNIL

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse : 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01.53.73.22.22.

ARTICLE 26. DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Planète OUI informe le Client qu'il dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet <http://www.bloctel.gouv.fr/>, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation.

ARTICLE 27. FORCE MAJEURE

Seront considérés comme un cas de force majeure au titre du Contrat, les événements, faits et circonstances extérieures à la volonté d'une Partie, ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du Contrat, étant entendu qu'un accident grave d'exploitation ou la défaillance du GRD constituera un cas de force majeure au sens du Contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat, à l'exception de leurs obligations relatives au paiement d'une somme d'argent, seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations. La Partie qui se prévaut du cas de force majeure doit prendre toute mesure nécessaire permettant d'en minimiser ou d'en annuler les effets et d'assurer, dès que possible, la reprise de l'exécution normale de ses obligations au titre du Contrat. La Partie qui se prévaut d'un cas de force majeure doit en notifier l'autre Partie dans les meilleurs délais, en exposant les circonstances, causes et conséquences du cas de force majeure et de la date estimée de cessation du cas de force majeure.

ARTICLE 28. REDUCTION OU INTERRUPTION DE LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Si le Client n'a pas acquitté sa facture de gaz naturel dans un délai de quatorze (14) jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement indiquée sur la facture, lorsque cette date est postérieure, Planète OUI informe le Client par un premier courrier de mise en demeure, postal ou électronique, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture de gaz naturel pourra être réduite ou interrompue, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

A défaut de paiement ou d'accord entre le Client et Planète OUI dans ce délai de quinze (15) jours, et après avoir envoyé un second courrier de mise en demeure, postal ou électronique, resté sans effet à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours, Planète OUI pourra demander au GRD de réduire ou d'interrompre la fourniture de gaz naturel au Client, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.

Ces courriers postaux informent le Client que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Ils invitent également le Client à faire valoir auprès de Planète OUI, le cas échéant, les droits associés au bénéfice du chèque énergie, en réglant sa facture avec le chèque énergie ou en adressant à Planète OUI une des attestations prévues à l'article R. 124-2 du code de l'énergie.

La réduction ou l'interruption de la fourniture d'électricité n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service et à la suspension de l'accès au réseau de distribution qui seront facturées par le GRD à Planète OUI. Ces sommes seront refacturées au Client par Planète OUI sans commission.

Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption auront pris fin, Planète OUI demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues à cet effet. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client. L'accès au réseau public de distribution peut être interrompu à l'initiative du gestionnaire en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur du Client de plus d'un an.

ARTICLE 29. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite au service client de Planète OUI. Si le Client n'est pas satisfait par la réponse qui lui a été apportée par Planète OUI ou en l'absence de réponse, le Client peut saisir, après un délai de deux mois à compter de la réception de sa réclamation écrite par Planète OUI, le Médiateur national de l'énergie sur le site internet <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.

En tout état de cause, le Client peut à tout moment saisir la juridiction compétente du litige qui l'oppose à Planète OUI.

ARTICLE 30. TOLERANCE ET RENONCIATION

Le fait pour une Partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie à l'exécution de ses obligations au Contrat ne devra en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ces obligations.

ARTICLE 31. TRANSFERT

Article 31.1 Transfert par le Client

Le Client ne pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de Planète OUI.

Article 31.2 Transfert par le Fournisseur

Planète OUI dispose de la faculté de transférer le Contrat, en tout ou en partie, à un tiers pourvu que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de fourniture d'électricité et dispose des autorisations nécessaires pour se faire et que les conditions du Contrat restent identiques.

En cas de transfert à l'initiative de Planète OUI, le Client en est informé préalablement.

ARTICLE 32. INDIVISIBILITE

Le Contrat constitue l'intégralité des conventions entre les Parties. Il annule et remplace tous contrats écrits ou oraux antérieurs entre les Parties relatifs à cet objet. Le Bulletin de Souscription, les grilles tarifaires applicables, les conditions générales de vente et les annexes font Parties intégrantes du Contrat et en sont indissociables.

ARTICLE 33. CORRESPONDANCE

Pour contacter Planète OUI, le Client peut se référer aux coordonnées ci-dessous.

Pendant la durée du contrat, Planète OUI s'engage à offrir au Client l'accès à un Espace Client où il pourra suivre sa consommation, consulter son contrat et ses factures. De même il est possible pour le Client de communiquer avec le Service Clientèle depuis cet espace.

Coordonnées de Planète OUI

Société OUI Energy
2 rue Hegel, bâtiment le Canal
59160 Lille (Lomme)
infos@planete-oui.fr
Tél. 09.74.76.30.19

En ce qui concerne les questions qui ne dépendent pas des compétences techniques de Planète OUI, GRDF peut être contacté :

Par téléphone : 09.69.36.35.34

Par mail : voir <https://www.grdf.fr/formulaire-contact> selon le type de demande GRDF.

ARTICLE 34. INFORMATIONS

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>.

Annexe 1 - Formulaire de rétractation

Formulaire de rétractation

((Code de la consommation – Article L 121-17)

Date du contrat : ____ / ____ / ____

Condition et mode d'annulation : Ce coupon d'annulation est utilisable en cas de commande prise par un conseiller Planète OUI sur démarchage à domicile, par voie électronique ou conclu hors établissement pour un particulier. Compléter et signer ce bon d'annulation. L'expédier par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le quatorzième jour, à partir de la signature de contrat, à l'adresse figurant sur le contrat.

A retourner à Planète OUI,
Parc Euratechnologie,
2 rue HEGEL
59160 Lille (Lomme).

Je soussigné(e)

Nom : _____

Prénom : _____

Demeurant :

Code Postal : _____

Ville : _____

**déclare annuler ma souscription à
l'Offre Planète OUI énergie 100% verte.**

Signature (obligatoire)



Conditions générales de vente

Planète OUI énergie 100% renouvelable

Offre BIOGAZ de Planète OUI - Gaz 100% renouvelable
réservée aux Particuliers Valable à partir du 1^{er} novembre 2019

**Annexe 2 -
GRDF CONDITIONS DE DISTRIBUTION Applicables aux Clients en Contrat unique**

> Voir pages suivantes

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

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

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

DEFINITIONS :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1

Objet des Conditions de Distribution

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

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

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

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

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

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

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

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

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

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

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

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

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

4

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

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

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

5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6

Mise en Service et Mise Hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Mise Hors Service

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

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

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

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

7

Intervention du Client dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

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

Le client peut faire cette déclaration :

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

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

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

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

Synthèse des Obligations du Distributeur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Synthèse des Obligations du Fournisseur

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

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

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

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

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

12

Rémunération

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

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

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

13

Force majeure et circonstances assimilées

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilités et assurances

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

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

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

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

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

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

16

Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Service client de GRDF

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

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

Urgence Sécurité Gaz

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

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits