



# Avantage Gaz

## Conditions Générales de Vente pour la fourniture de gaz naturel applicables aux clients résidentiels

03 octobre 2016

Les termes commençant par une majuscule sont définis à l'article 21 des présentes Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 1 : OBJET

Le Contrat a pour objet de déterminer les conditions et les modalités selon lesquelles EDF fournit du gaz naturel en vue de l'alimentation du Point de Comptage et d'estimation du Client indiqué sur les Conditions Particulières de Vente, pour une consommation annuelle inférieure ou égale à 2 GWh. Les conditions dans lesquelles le gaz est livré au Client par le Distributeur figurent dans les Conditions Standard de Livraison du Distributeur annexées aux présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions ont notamment pour objet de définir :

- les conditions dans lesquelles sont assurées la réalisation, l'exploitation et la maintenance du branchement et du dispositif de comptage du Client,
- les Conditions de Livraison et les conditions de détermination des quantités de gaz naturel qui seront livrées au Point de Comptage du Client dans le cadre des Conditions Standard de Livraison visées ci-dessus,
- les conditions d'une livraison continue et de qualité du gaz au Client,
- les caractéristiques du gaz naturel,
- le comptage,
- l'accès du Client aux prestations du Distributeur conformément au Catalogue des Prestations disponible sur le site internet [grdf.fr](http://grdf.fr).

En signant les Conditions Particulières de Vente, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison qui le lient au Distributeur ainsi que du montant de la redevance applicable à son type de compteur, pour le cas où une telle redevance serait due, et les accepte expressément.

EDF est mandatée par le Distributeur pour être l'interlocuteur du Client pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des Conditions Standard de Livraison par le Client.

EDF est déliée de son obligation de fourniture au profit du Client en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison entraînant l'interruption de la livraison du gaz naturel par le Distributeur.

### ARTICLE 2 : CHOIX DU FOURNISSEUR

Le Contrat n'est pas un contrat au tarif réglementé de vente. En acceptant de conclure le Contrat, le Client reconnaît exercer le choix de son fournisseur de gaz naturel pour le Lieu de consommation indiqué dans les Conditions Particulières de Vente. Ce droit est exercé conformément à l'article L. 441-1 du Code de l'énergie qui octroie à tout Client qui achète du gaz naturel pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur de gaz naturel. La souscription du Contrat permet au Client à tout moment de revenir au tarif réglementé de vente à la condition d'en faire la demande conformément à l'article L. 445-4 du Code de l'énergie.

### ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

Outre les dispositions des articles 1 et 2 des présentes Conditions Générales de Vente, l'engagement d'EDF de fournir le gaz naturel aux conditions du Contrat est subordonné à :

- la mise en service préalable des ouvrages de raccordement par le Distributeur permettant l'exécution du Contrat,
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées à l'article 8 des Conditions Standard de Livraison, annexées aux présentes Conditions Générales de Vente et dans la notice Sécurité Gaz,
- la prise d'effet concomitante ou préalable des Conditions Standard de Livraison pour le Point de Comptage du Client,
- l'utilisation directe et exclusive par le Client du gaz au Point de Comptage. Le Client ne peut ni revendre ni céder à des tiers le gaz naturel qui lui a été livré par EDF. Il ne peut en conséquence alimenter d'autre(s) Point(s) de Comptage que celui figurant sur les Conditions Particulières de Vente.

Cette offre, soumise à des conditions techniques spécifiques, n'est disponible que dans certaines localités.

### ARTICLE 4 : DATE DE CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

#### 4-1 Date de conclusion

Le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client.

#### 4-2 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations.

En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture de gaz naturel est de cinq jours ouvrés sur raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du Client, ce délai peut être plus court moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 7-2.

En cas de changement de fournisseur, la demande doit être formulée quatre jours avant la date d'effet souhaitée. Le délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement et à la remise du certificat de conformité au Distributeur.

La date de mise en service figure sur la première facture adressée au Client.

#### 4-3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

### ARTICLE 5 : DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe EDF de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'EDF, par tous moyens lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

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

### ARTICLE 6 : MESURAGE DU GAZ NATUREL

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. Le Client s'engage à autoriser le Distributeur à communiquer à EDF les données de comptage (quantités de gaz naturel livrées au Point de Comptage, caractéristiques, contenu énergétique...). En cas d'arrêt ou de mauvais fonctionnement du dispositif de mesurage du fait du Distributeur, le Client, s'il conteste l'estimation effectuée par le Distributeur, informe EDF de cette contestation. Le Client prend toute disposition pour permettre le libre accès à ses compteurs à EDF et au Distributeur.

### ARTICLE 7 : PRIX

#### 7-1 Prix du gaz naturel

Les prix d'EDF figurent sur le site internet [edf.fr](http://edf.fr) et peuvent être envoyés au Client sur simple demande. Les prix du gaz naturel facturés au Client au titre du Contrat sont décrits à l'Annexe Offre des présentes Conditions Générales de Vente et dans les Conditions Particulières de Vente.

#### 7-2 Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Elles sont facturées par EDF conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet [grdf.fr](http://grdf.fr). Il peut être également envoyé au Client sur simple demande.

## 7-3 Prix des prestations réalisées par EDF et autres frais

EDF peut être amenée à réaliser des prestations dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client, ou à facturer des frais. Le prix de ces prestations ainsi que le montant des frais figurent dans le catalogue des services, établi à cet effet par EDF, disponible en boutique et sur le site internet [edf.fr](http://edf.fr). Il peut être également envoyé au Client par courrier sur simple demande.

### ARTICLE 8 : ÉVOLUTION DES PRIX

Les conditions et modalités d'évolution des prix du gaz naturel sont décrites à l'Annexe Offre des présentes Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 9 : IMPÔTS, TAXES ET CHARGES

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EDF dans le cadre de la fourniture, ainsi que de l'accès aux Réseaux publics de transport et de Distribution de gaz naturel et son utilisation, en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

## ARTICLE 10 : MODALITÉS DE FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT

### 10-1 Modalités de facturation

Lorsque le Client souscrit à la fois un contrat d'électricité et un contrat de gaz naturel auprès d'EDF, les caractéristiques de facturation et de paiement sont communes aux deux énergies. Sous cette réserve et sauf dans le cas où le Client a opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois. EDF adresse au Client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par le Distributeur, si le Client a permis l'accès à ses index au Distributeur. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par EDF sont basées sur :

- la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même option de prix sur la période concernée. Des précisions sont disponibles sur le site [edf.fr](http://edf.fr).

Si le Client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à EDF ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, par téléphone ou tous moyens à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le Client peut également souscrire au service Relevé Confiance, disponible gratuitement et sur simple demande, qui lui permet de recevoir un avis l'invitant à retourner à EDF le relevé de son compteur avant la date limite.

Lorsque les index auto-relevés par le Client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par le Distributeur et transmis à EDF, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celles exposées ci-dessus.

## 10-2 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

### a. Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du Code Civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

### b. Régularisation par EDF

EDF peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

### 10-3 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de Contrat et en informe EDF par tous moyens.

#### • Prélèvement automatique, TIP, chèque, télé – règlement, carte bancaire

• **Mensualisation avec prélèvement automatique :** pour bénéficier de ce service, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet de lisser ses paiements (dont les options payantes éventuellement souscrites) en payant un montant identique tous les mois, pendant onze mois.

À cette fin, EDF et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier de paiements mensuels et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé du Distributeur. Un nouvel échéancier sera alors adressé au Client. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de ladite option ou prestation. Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le douzième mois, sur la base des consommations réelles relevées par le Distributeur ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique.

#### • Espèces

Le Client a la possibilité de régler sa facture en espèces sans frais dans les bureaux de Poste, muni de sa facture. Les modalités pratiques font l'objet d'une information sur le site [edf.fr](http://edf.fr) ou sur simple appel à EDF.

## ARTICLE 11 : PAIEMENT DES FACTURES

### 11-1 Modalités de paiement

Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours suivant leur date d'émission. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception

du paiement par EDF. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, EDF peut relancer le Client par tous moyens appropriés, y compris par des opérations d'appels par automate.

Les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par EDF.

Les factures sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucune réduction ne sera appliquée en cas de paiement anticipé. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, les cotitulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

## 11-2 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement

En l'absence de paiement et sous réserve des dispositions de l'article 12, EDF informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours, par rapport à la date de limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue.

À défaut d'accord sur les modalités de paiement entre EDF et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, EDF avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture en gaz naturel pourra être suspendue,

- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, EDF pourra résilier le Contrat.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

### 11-3 Délais de remboursement

• **En cours de contrat :** lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le Client est mensualisé, il est remboursé sous quinze jours quel que soit le montant du trop-perçu,

- si le Client n'est pas mensualisé, il est remboursé sous quinze jours lorsque le trop perçu est supérieur à 15 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si le Client fait une demande de remboursement à EDF, auquel cas, il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

• **En cas de résiliation du contrat :** si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non-respect par EDF de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

## ARTICLE 12 : DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

### 12-1 Tarif spécial de solidarité

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret bénéficie, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en gaz naturel de sa résidence principale, d'une déduction forfaitaire sur sa facture.

Les seuils de ressource et de consommation font l'objet d'une information sur le site [edf.fr](http://edf.fr) et sont disponibles sur simple appel au

**0 800 333 124** Service & appel gratuits

Le bénéficiaire du tarif spécial de solidarité est attribué au Client pendant une durée d'un an renouvelable.

### 12-2 Fonds de solidarité pour le logement

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

### 12-3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire mentionné à l'article 11-2 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire du tarif spécial de solidarité,
- lorsqu'il a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'EDF,
- si sa situation relève d'une convention signée entre EDF et le département de résidence du client sur les impayés en matière de fourniture d'énergie.

### ARTICLE 13 : SUSPENSION DU CONTRAT ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'exécution du Contrat pourra être suspendue et la fourniture de gaz naturel en conséquence interrompue :

#### 13-1 À l'initiative d'EDF

Dans les cas suivants :

- à défaut d'accord entre EDF et le Client sur les modes de paiement dans le délai supplémentaire mentionné à l'article 11-2 et sous réserve des dispositions de l'article 12, EDF peut, vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture de gaz naturel.
- en cas d'utilisation par le Client du gaz naturel livré dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, notamment en cas de rétrocession d'énergie ou de fraude, à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au Client et restée infructueuse.

Tout déplacement pour suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du « tarif spécial de solidarité », selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

#### 13-2 À l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre la fourniture de gaz naturel dans les cas et selon les modalités fixées dans les Conditions Standard de Livraison annexées.

La suspension du Contrat et l'interruption de fourniture par le Distributeur se prolongeront aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture sera rétablie sans délai par le Distributeur. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat seront à la charge de la Partie à l'origine du fait générateur.

### ARTICLE 14 : RÉSILIATION

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

#### 14-1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

- Si la résiliation intervient pour changement de fournisseur, le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.

- Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, déménagement...), le Client doit informer EDF de la résiliation par courrier ou par téléphone en indiquant le motif de la résiliation.

Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation à EDF.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective.

#### 14-2 Résiliation du Contrat par EDF

Le Contrat peut être résilié par EDF dans les cas suivants :

- en cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par EDF,
- en cas de résiliation des Conditions Standard de Livraison,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance,
- en cas d'interruption de la fourniture de gaz par le Distributeur conformément aux CSL (tentatives de suicide au gaz, troubles comportementaux, injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

EDF notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de six semaines.

#### 14.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué à EDF,
- soit d'une estimation *pro rata temporis*, réalisée par le Distributeur, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de Comptage ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de Comptage présentant des caractéristiques de consommation comparables (option tarifaire d'acheminement, profil, zone géographique),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective.

Si à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz sur son Point de Comptage, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz avec EDF ou tout autre fournisseur prenant effet à cette date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture de gaz interrompue par le Distributeur.

En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'EDF pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier, en cas d'interruption de fourniture par le Distributeur.

### ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ

#### 15-1 Généralités

L'installation intérieure du Client est placée sous sa responsabilité. Elle doit être réalisée conformément aux textes et normes en vigueur. Il appartient au Client de se prémunir contre un arrêt momentané des livraisons, la variation de la pression ou des caractéristiques de gaz naturel. Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat et supporte, dans la mesure du préjudice et dans les limites fixées ci-après, les conséquences pécuniaires des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des actes dommageables ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

#### 15-2 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non-exécution des Conditions Standard de Livraison

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites dans les Conditions Standard de Livraison annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 16 : OPÉRATIONS SUR LE(S) RÉSEAU(X) – SÉCURITÉ ET INSTRUCTIONS OPÉRATIONNELLES

Le Distributeur peut être, à tout moment, amené à mettre en œuvre toute action visant à préserver notamment la sécurité des biens et des personnes et/ou l'intégrité du Réseau de Distribution et/ou garantir l'exécution de leurs obligations légales ou réglementaires, y compris toute action ayant pour conséquence une réduction ou une interruption du service fourni.

À cet effet, le Distributeur notifie à EDF des instructions opérationnelles qu'EDF s'est engagée à respecter ou à faire respecter.

Le Client reconnaît que l'obligation de fourniture d'EDF peut être réduite ou interrompue pour les raisons évoquées ci-dessus.

Le Client ne pourra en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part d'EDF ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption de livraison.

### ARTICLE 17 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, offre choisie.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé.

Les données nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du tarif spécial de solidarité, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par EDF.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par EDF. La prospection par voie électronique par EDF est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,  
 - d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, EDF prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au Client. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par EDF ou auprès du Correspondant informatique et libertés d'EDF à l'adresse suivante : Tour EDF – 20, Place de la Défense – 92050 Paris – La Défense Cedex, ou par courrier électronique à l'adresse « informatique-et-libertes@edf.fr ».

## ARTICLE 18 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

EDF peut apporter des modifications aux présentes Conditions Générales de Vente. Elles sont communiquées au Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou, sur demande du Client, par voie électronique.

À compter de la réception de cette communication et en cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables lorsque les modifications contractuelles sont imposées par la loi ou le règlement.

## ARTICLE 19 : MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

### 19-1 Modes de règlement internes

• **En cas de contestation relative à l'exécution du présent Contrat**, le Client peut adresser une réclamation écrite au Centre de Relation Client (CRC) dont les coordonnées figurent sur sa facture. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le CRC, il peut saisir l'instance d'appel interne aux coordonnées suivantes :

EDF Service Consommateurs  
 TSA 20021  
 41975 Blois Cedex 9

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Consommateurs, il peut saisir le Médiateur EDF par le formulaire internet disponible sur le site [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr) ou par courrier aux coordonnées suivantes :

Médiateur EDF  
 TSA 50026  
 75804 Paris Cedex 08

• **Lorsque sa réclamation porte sur la formation, l'interprétation ou l'exécution des Conditions Standard de Livraison**, le Client doit saisir les services mentionnés ci-dessus selon les modalités fixées dans les Conditions Standard de Livraison annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

### 19-2 Modes de règlement externes

Sans avoir à épuiser les recours internes exposés à l'article 19-1, dans le cas où le différend avec EDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le Client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie en ligne sur le site [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) ou par courrier à :

Le Médiateur national de l'énergie -  
 Libre réponse n°59252- 75443 PARIS Cedex 09

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

### ARTICLE 20 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter EDF, le Client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDF par téléphone au 09 69 32 15 15 (appel non surtaxé) ou par courrier électronique à l'adresse « [serviceclient@edf.fr](mailto:serviceclient@edf.fr) ».

- Site internet [edf.fr](http://edf.fr).

- Les coordonnées du Distributeur sont les suivantes :  
 Gaz Réseau Distribution France  
 6, rue Condorcet – 75009 Paris  
 site internet [grdf.fr](http://grdf.fr)

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : [www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel).

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

La consommation de gaz naturel doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

### ARTICLE 21 : DÉFINITIONS

#### • Client

Personne physique qui conclut le Contrat pour ses besoins personnels, qui en devient le titulaire et à laquelle est fourni le gaz naturel au Point de comptage et désignée sur les Conditions Particulières de Vente.

#### • Catalogue des Prestations

Catalogue où figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur, disponible sur le site internet [edf.fr](http://edf.fr).

#### • Conditions de Livraison

Obligations du Distributeur relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel livré au Client (pression de livraison, contenu énergétique, température...) au Point de Comptage.

#### • Conditions Standard de Livraison/CSL

Conditions de Livraison définies par le Distributeur et acceptées par le Client relatives aux ouvrages

de raccordement, aux Conditions de livraison du gaz naturel et à la détermination des quantités d'énergie livrées.

#### • Contrat

Le Contrat unique porte sur la fourniture de gaz naturel et sur l'accès au Réseau Public de Distribution / RPD et son utilisation (acheminement du gaz naturel). Le Contrat unique comprend les pièces contractuelles suivantes, qui sont envoyées ou remises au Client et tenues à sa disposition sur le site internet [edf.fr](http://edf.fr) :

Pour la fourniture de gaz naturel :

- les présentes Conditions Générales de Vente,
- les Conditions Particulières de Vente,
- leurs éventuels avenants.

Pour l'acheminement du gaz naturel :

- les Conditions Standard de Livraison,
- leurs annexes,
- leurs éventuels avenants.

#### • Contrat d'Acheminement

Contrat conclu entre le Distributeur et EDF en application duquel le Distributeur réalise une prestation d'acheminement de gaz naturel à destination des installations du Client.

#### • Contrat de Livraison

Pour les sites raccordés au Réseau de Distribution, contrat entre le Client et le Distributeur relatif aux Conditions de Livraison du gaz naturel et à la détermination des quantités d'énergie livrées.

#### • Distributeur

Exploitant du Réseau de Distribution de gaz naturel.

#### • Installation intérieure

Ensemble des ouvrages et installations situées en aval du compteur, et en l'absence de compteur individuel, en aval du robinet de coupure individuel.

#### • Lieu de consommation

Adresse correspondant au Point de Comptage mentionné dans les Conditions Particulières de Vente.

#### • Partie(s)

Le Client désigné sur les Conditions Particulières de Vente ou EDF ou les deux selon le contexte.

#### • Point de Comptage/PCE

Point où le Distributeur livre au Client du gaz naturel. Le Point de Comptage est précisé sur les Conditions Particulières de Vente.

#### • Réseau de Distribution

Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur et qui permettent à celui-ci de réaliser des prestations d'acheminement de gaz naturel dans le cadre de Contrats d'Acheminement.





# Annexe Offre

## « Avantage Gaz »

### PRIX – ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ NATUREL

#### I- PRIX DU GAZ NATUREL

Le prix du gaz naturel toutes taxes comprises (TTC) figure sur les Conditions Particulières de Vente et est celui en vigueur au moment de l'envoi ou de la remise au Client des Conditions Particulières de Vente. Il couvre la fourniture de gaz naturel, l'accès et l'utilisation des Réseaux publics de transport et de Distribution de gaz, et les prestations liées aux conditions standard de livraison.

Il comprend :

- une partie fixe qui correspond à l'abonnement annuel divisé en douze mensualités et qui est facturée à terme à échoir ;
- une partie variable qui est proportionnelle à la consommation du Client et qui est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Cette part variable est facturée à terme échu.

#### II- ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ NATUREL

Le prix hors taxes (HT) de l'abonnement et le prix unitaire hors taxes (HT) du kWh figurent sur les Conditions Particulières de Vente.

Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'article 9 des Conditions Générales de Vente, ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions définies ci-après.

##### II.1. Evolution du prix de l'Abonnement

Le prix de l'Abonnement évolue à la hausse ou à la baisse, le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année, suite à l'évolution des tarifs d'utilisation des Réseaux publics de transport et Distribution de gaz décidée par les pouvoirs publics. Les moyens, notamment électroniques, mis à la disposition du Client pour connaître les prix applicables à son Contrat après chaque évolution, figurent sur les factures adressées au Client par EDF. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès d'EDF sur simple demande.

Ces modalités de calcul sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions réglementaires relatives au calcul des coûts d'utilisation des réseaux publics de transport et de Distribution et des coûts des stocks de gaz naturel.

##### II.2. Evolution du prix du kWh

Le prix du kWh HT est garanti sans augmentation pendant la durée mentionnée sur les Conditions Particulières de Vente et identifiée comme « Durée d'application du prix du kWh HT ». Il peut être révisé uniquement à la baisse, une fois par an, en cas de baisse du prix du kWh HT du Tarif réglementé de gaz, ci-après nommé « indice de référence », entre deux dates, ci-après nommées « Dates de référence ». Le pourcentage de baisse ainsi constaté est appliqué au prix du kWh HT du contrat, à une date fixe ci-après nommée « Date d'application », dans la limite de 7 % du prix du kWh HT à la date de conclusion du Contrat sur toute la « Durée d'application du prix du kWh HT ».

##### Définitions :

###### « Indice de référence »

- Si l'option de prix du Contrat est Conso 1 : l'indice de référence est le prix moyen du kWh HT du Tarif réglementé B0
- Si l'option de prix du Contrat est Conso 2 ou Conso 3 : l'indice de référence est le prix moyen du kWh HT du Tarif réglementé B1

###### « Date d'application » et « Dates de référence »

- a- Si la date d'émission des Conditions Particulières de Vente est entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars :
  - La « Date d'application » est le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année N
  - Les « Dates de référence » sont le 1<sup>er</sup> novembre année N-2 et 1<sup>er</sup> novembre année N-1.
- b- Si la date d'émission des Conditions Particulières de Vente est entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin :
  - La « Date d'application » est le 1<sup>er</sup> avril de chaque année N
  - Les « Dates de référence » sont le 1<sup>er</sup> février année N-1 et 1<sup>er</sup> février année N.
- c- Si la date d'émission des Conditions Particulières de Vente est entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 30 septembre :
  - La « Date d'application » est le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année N
  - Les « Dates de référence » sont le 1<sup>er</sup> mai année N-1 et 1<sup>er</sup> mai année N.

d- Si la date d'émission des Conditions Particulières de Vente est entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre :

- La « Date d'application » est le 1<sup>er</sup> octobre de chaque année N
- Les « Dates de référence » sont le 1<sup>er</sup> août année N-1 et 1<sup>er</sup> août année N.

##### Indice de remplacement :

En cas de disparition du Tarif Réglementé de Gaz naturel, le calcul s'effectuera sur l'indice de remplacement proposé par EDF au client, dans les conditions prévues à l'article 18 des Conditions Générales de Vente. A défaut d'accord sur l'indice de remplacement, le Client pourra résilier son Contrat dans les conditions fixées à l'article 14 des Conditions Générales de Vente.

##### II.3. Evolution des prix à l'issue de la durée d'application du prix du kWh

A compter du jour suivant la fin de la « Durée d'application du prix du kWh HT », mentionnée dans les Conditions Particulières de Vente, EDF proposera au Client un nouveau prix du kWh HT pour une durée identique ou différente.

Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 18 des Conditions Générales de Vente. A défaut d'accord sur le nouveau prix, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans le délai indiqué à l'article L. 224-10 du code de la consommation.

# CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient directement au Distributeur. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Pour recueillir votre accord, le Distributeur a mandaté votre Fournisseur qui sera votre interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions Standard de Livraison.

Elles 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 ou 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 location du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison vous assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans le Catalogue des Prestations dont vous trouverez la synthèse en annexe 1.

## DÉFINITIONS

**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 établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr), et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'Acheminement et d'autres prestations non-couvertes par le Tarif d'Acheminement, dont le prix est indiqué.

**Client** : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions Standard de Livraison.

**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.

**Conditions Standard de Livraison** : les présentes conditions de livraison du Gaz.

**Contrat d'Acheminement** : contrat conclu entre le Distributeur et un Fournisseur en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement du Gaz.

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

**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.

**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, et leurs caractéristiques. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

**Distributeur** : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, GrDF, 6 rue Condorcet – 75009 Paris, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

**Exploitation** : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

**Fournisseur** : personne physique ou morale, 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. Au sens des Conditions Standard de Livraison, le Fournisseur est considéré comme un tiers.

**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, durant le cycle de vie d'un bien, 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 Standard de Livraison, 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 Standard de Livraison. 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, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

**Poste de Livraison** : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

**Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S)** : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 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 le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif 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](http://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 de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.

**Réseau MPB** : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bar inclus.

**Système de Mesurage** : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage et des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison.

**Tarif d'Acheminement** : tarif d'utilisation du Réseau de Distribution du Distributeur, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'Acheminement.

## 1.

### Objet des Conditions Standard de Livraison

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

Les Conditions Standard de Livraison s'appliquent à tout Client :

- dont l'index au Compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du Compteur ;
- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m<sup>3</sup>/h et, d'autre part, il ne bénéficie pas d'un service de maintenance ou de pression mentionné, à ce jour, à l'article 3.2 du Catalogue des Prestations.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :

- le Compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h ; ou
- le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du Catalogue des Prestations.

Si du fait d'une modification technique tel le remplacement de son Compteur, un Client ne répond plus aux critères d'un contrat de livraison direct, le Distributeur lui proposera d'accepter les Conditions Standard de Livraison et en informera son Fournisseur qui deviendra son interlocuteur pour l'exécution de ces Conditions Standard de Livraison.

Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations.

La synthèse du Catalogue des Prestations figurant en annexe 1 indique pour chaque prestation si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

## 2.

### Caractéristiques du Gaz livré

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

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m<sup>3</sup>(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m<sup>3</sup>(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B ; dans le cas d'alimentation par Réseau MPB, le Distributeur pourra sur demande du Client, délivrer une Pression de Livraison jusqu'à 300 mbar.

## 3.

### Détermination et communication de la Quantité Livrée

#### 3.1. Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine au moyen du Système de Mesurage, la Quantité Livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le Compteur est ramené en mètres cubes normaux (un mètre cube normal est un volume de Gaz qui, à 0 degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume de un mètre cube) puis transformé en kWh par multiplication par le P.C.S. moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le Distributeur réalise à partir des mesures de P.C.S. effectuées

quotidiennement par les transporteurs). La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, actuellement [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr), et est disponible auprès de lui sur simple demande.

#### 3.2. 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).

#### 3.3. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes 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, de profils de consommation.

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 de dix jours ouvrés à compter de cette communication, pour contester cette quantité corrigée auprès du Distributeur. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, la Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. A tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

#### 3.4. Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index, relevés au Compteur, et les Quantités Livrées dont il dispose. 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, actuellement le décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

#### 3.5. Fraude

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

Le Distributeur estime la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre, notamment, le prix du Gaz correspondant, dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur 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 inférieur à 16 m<sup>3</sup>/h est la propriété du Distributeur.  
Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m<sup>3</sup>/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client. Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doit(vent) être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur, puis de le lui louer.

A tout moment, le Client peut proposer au Distributeur de lui vendre son Dispositif Local de Mesurage, puis de le lui louer.

Chacun des autres équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut être soit propriété du Distributeur, soit 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 est la propriété du Distributeur, 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 Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, 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, s'il est la propriété du Client, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant à la charge du Client.

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 sont sa propriété, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

En cas de location du Poste de Livraison, 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 le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors sa présence.

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.

## 6.

### 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.

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

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

## 7.

### Intervention 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 dont le Distributeur est propriétaire. 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 déployer les appareils de mesure et/ou de conversion.

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

## 8.

### Obligations du Client

#### 8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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



## 8.2. Accès aux Branchement et Dispositif Local de Mesurage

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du Distributeur au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage.

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 de l'obligation de permettre au moins une fois par an, le libre accès du Distributeur au Compteur.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué 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 substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

## 8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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. 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 les actes d'exploitation nécessaires sur son 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 Standard de Livraison, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

## 9.

### 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, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité 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 ;
- 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 ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure.

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 d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

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

## 10.

### Rémunération

La livraison du Gaz au titre des Conditions Standard de Livraison ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Acheminement.

## 11.

### Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions Standard de Livraison 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 Standard de Livraison ;
- 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 ;
- circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :
  - bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
  - fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être surmontées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
  - fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
  - mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,
  - fait de guerre ou attentat.

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 Standard de Livraison.

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.

## 12.

### Responsabilités et assurances

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, 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, à la suite notamment d'une demande injustifiée de Coupure pour impayé émanant du Fournisseur, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur est toutefois limitée, par événement, à 10 000 euros, et, par année civile, à deux fois ce montant ; 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 de cette limite

Cependant, par dérogation à ce qui précède, ceux des Clients ayant la qualité de (i) « consommateurs » ou « non-professionnels » (au sens du code de la consommation) ou de (ii) « consommateurs finals non domestiques » (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) seront indemnisés à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

## 13.

### Réclamations et litiges

#### 13.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions Standard de Livraison. 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 30 (trente) 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 30 (trente) 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

#### 13.2. 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), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur à minima les éléments suivants :

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

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

Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du 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.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au 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

#### 13.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions Standard de Livraison, 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 (i) « consommateurs » ou « non-professionnels » (au sens du code de la consommation) ou de (ii) « consommateurs finals non domestiques » (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) pourront saisir le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du auprès du Fournisseur intéressé qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre 2 mois et 4 mois après l'envoi de la réclamation.

Le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir 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 Standard de Livraison sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

## 14.

### Durée des Conditions Standard de Livraison

Les Conditions Standard de Livraison 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 Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépôt du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépôt du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client

souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;

- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1<sup>er</sup> ci-dessus.

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 Standard de Livraison moyennant un préavis d'un 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 Standard de Livraison.

Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GrDF. Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son cocontractant.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06 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 votre fournisseur de gaz. En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GrDF – Gaz Naturel Raccordement et Conseil (n° à tarif spécial : 0 810 224 000, prix selon opérateur) ou adresser une demande écrite au Distributeur : GrDF – 6 rue Condorcet – 75009 Paris.

## ANNEXE 1 – SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

### 1.

#### Catégories de prestations

Le Catalogue des Prestations est constitué de la liste des prestations du Distributeur disponibles pour le Client, qu'il ait, ou non, exercé son éligibilité et/ou pour le Fournisseur, que ses clients aient, ou non, exercé leur éligibilité.

Le Catalogue des Prestations est régulièrement modifié pour s'adapter aux besoins des Clients et des Fournisseurs. Le nouveau Catalogue des Prestations est applicable et se substitue au précédent dès sa publication sur le site internet du Distributeur.

Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

- a) des prestations de base, non-facturées car couvertes par le Tarif d'Acheminement ; et
- b) des prestations payantes, facturées :
  - à l'acte : il s'agit de prestations généralement exécutées en une seule fois, comme le changement de porte du coffret ; ou
  - périodiquement : il s'agit de prestations dont l'exécution s'échelonne dans le temps, comme la location du Compteur ; elles sont dites récurrentes.

### 2.

#### Principes de facturation des prestations

Les prix des prestations qui ne font pas l'objet d'un devis, sont exprimés en euros, hors Taxes – H.T. et toutes taxes comprises – T.T.C., pour des interventions réalisées en heures ouvrables (définies localement) et jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

Ils sont établis selon une segmentation des clients fondée sur la fréquence du relevé de l'index du Compteur et révisés en règle générale, au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

Pour les prestations facturées à l'acte, ils ne comprennent, sauf exception, pas les matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur.

Des frais sont appliqués par le Distributeur en cas :

- d'annulation tardive (moins de 2 jours avant sa date programmée) de l'intervention par le Client ;
- de déplacement vain, sans que l'intervention ait pu être réalisée, du fait du Client ou du Fournisseur.

### 3.

#### Prestations de base

##### 3.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Distributeur

- Annonce passage releveur
- Auto relevé suite à absence au relevé cyclique
- Continuité de l'acheminement et de la livraison
- Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détenteurs
- Information coupure
- Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24
- Pouvoir calorifique
- Pression disponible standard
- Relevé cyclique
- Vérification périodique (VPe) des compteurs et des convertisseurs
- Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois.

##### 3.2. Accès aux prestations de base

- changement de fournisseur sans déplacement
- mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture

##### 3.3. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Rendez-vous téléphonique gaz
- Replombage
- Rectification par un index auto-relevé d'un index estimé lors d'un relevé cyclique

##### 3.4. Prestations demandées directement au Distributeur

- Intervention de dépannage et de réparation
- Intervention de sécurité

Ces 2 prestations sont demandées par téléphone au numéro d'Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24 qui figure sur la facture du Fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique : 0 800 47 33 33.

## 4.

### Prestations facturées à l'acte

#### 4.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur

- Mise en service
  - a) Mise en service sans déplacement
  - b) Mise en service avec déplacement
- Prestations liées à une modification contractuelle
  - a) Changement de tarif d'acheminement
  - b) Changement de fréquence de relevé
- Intervention pour impayés
  - a) Coupure pour impayé
  - b) Prise de règlement
  - c) Rétablissement suite à coupure pour impayé
- Relevé spécial pour changement de fournisseur
- Duplicata
- Enquête

#### 4.2. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client
  - a) Coupure sans dépose pour travaux
  - b) Coupure avec dépose pour travaux
  - c) Rétablissement après coupure pour travaux
- Relevé spécial et transmission des données de relevé
  - a) Relevé spécial (hors changement de fournisseur)
  - b) Vérification de données de comptage sans déplacement
  - c) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Index Contesté'
- Vérification des appareils de comptage
  - a) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Compteur défectueux' ou 'Autre'
  - b) Changement de compteur gaz
  - c) Changement de porte de coffret
  - d) Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage

#### 4.3. Prestations demandées directement au Distributeur

- Etude technique
- Raccordement et modification de branchement
  - a) Réalisation de raccordement
  - b) Modification ou déplacement de branchement

#### 4.4. Facturation

Le prix des prestations à l'initiative du Fournisseur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client.

Le prix des prestations demandées directement par le Client au Distributeur est facturé par le Distributeur au Client.

Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du Client en cas de fraude est celui qui figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

## 5.

### Prestations récurrentes

#### 5.1. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé semestriel : location de compteur/blocs de détente
- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé mensuel ou journalier : service de location du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m<sup>3</sup>/h)
- Mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire

#### 5.2. Prestation effectuée à l'initiative du seul Fournisseur.

- Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard

#### 5.3. Prestations demandées directement au Distributeur.

Pour bénéficier d'un au moins des services suivants, le Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement ou quotidiennement conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison :

- Service de maintenance
- Service de location du poste de livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h)
- Service de pression non standard.

#### 5.4. Facturation

Le prix des prestations à l'initiative du Fournisseur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client.

## 6.

### Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations

#### 6.1. Responsabilité du Distributeur

Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations.

#### 6.2. Responsabilité du Fournisseur

Le Fournisseur remet à son Client la synthèse du Catalogue des Prestations, transmet au Distributeur leurs demandes de prestations ainsi que les siennes les concernant, en facture et en recouvre le prix auprès de son Client.