

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS POUR LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL DANS LE CADRE D'UN CONTRAT UNIQUE

Version en vigueur à compter du 22 juin 2020

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client »), et le cas échéant les Filiales et/ou les Entités Bénéficiaires, souscrivant à une offre TOTAL DIRECT ENERGIE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTAL DIRECT ENERGIE ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation).

Le PCE se situe sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, et la consommation annuelle est définie sur le Bulletin de souscription.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.441-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur de gaz naturel pour le PCE objet du Contrat.

Le Client a exprimé son souhait de bénéficier de l'offre de fourniture de TOTAL DIRECT ENERGIE et accepte que l'exécution s'inscrive dans le cadre légal et réglementaire applicable.

Le présent Contrat est composé des présentes Conditions Générales, de ses annexes et du Bulletin de souscription.

### 1. DÉFINITIONS

« **Abonnement** » : montant dû par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE chaque mois indépendamment du prix des quantités mensuelles consommées.

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client. Le Catalogue des Prestations est accessible sur le site internet de GRDF à l'adresse suivante : <http://www.GRDF.fr/>. La synthèse se trouve en annexe 1 de l'annexe des CSL.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PCE

d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un tel Changement de fournisseur, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture de gaz naturel, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de TOTAL DIRECT ENERGIE, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Commission de Régulation de l'Énergie** » (**CRE**) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur du gaz naturel et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

« **Consommation Annuelle de Référence** » ou « **CAR** » : désigne l'estimation, en MWh, de la consommation annuelle d'un point de livraison en année climatiquement moyenne réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution auquel est raccordé le PCE.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 17.1 des présentes ainsi que les éventuels avenants.

« **Conditions Standards de Livraison** » ou « **CSL** » : désigne les conditions émises par le Gestionnaire de Réseau de distribution le liant au Client et déterminant les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès aux ouvrages de raccordement.

« **Contribution Tarifaire sur l'Acheminement** » ou « **CTA** » : contribution tarifaire sur les prestations de Transport et de Distribution.

« **Date d'activation** » : désigne, pour chaque PCE mentionné sur le Bulletin de souscription, la date à partir de laquelle ce PCE du Contrat est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

« **Entité Bénéficiaire** » : désigne toute société appartenant au groupe ou au réseau de distribution du Client et acceptée par TDE comme bénéficiaire (ex : Filiale, franchisé, concessionnaire).

« **Fournisseur** » : désigne TOTAL DIRECT ENERGIE, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Filiale** » : désigne toute société contrôlée par le Client au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de Commerce.

« **Garantie** » : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTAL DIRECT ENERGIE dans les conditions définies à l'article 10 du Contrat.

« **Gestionnaire de Réseau(x)** », « **GRD** » ou « **GRDF** » : personne physique ou morale, responsable de la distribution du gaz sur le Réseau de Distribution (« Gestionnaire de Réseau de Distribution ») et/ou le Réseau de Transport (« Gestionnaire de Réseau de Transport »)

« **Kilowattheure PCS** » ou « **kWh** » : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie dans la norme ISO 6976 à un PCS à 0 degré Celsius.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PCE sur lequel le Client, emménage et demande à cette occasion son ajout au Périmètre du Contrat, (ii) au cas d'un PCE pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PCE au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation. Ainsi, le PCE concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Mégawattheure** » ou « **MWh** » : 10cube Kilowattheures PCS.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale

désignée au Contrat proposée par TOTAL DIRECT ENERGIE et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne individuellement TOTAL DIRECT ENERGIE ou le Client, collectivement TOTAL DIRECT ENERGIE et le Client.

« **Part Acheminement** » : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de la prestation relative à l'acheminement de gaz jusqu'au PCE du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. La Part Acheminement est facturée par le GRD à TOTAL DIRECT ENERGIE, puis refacturée au Client, selon les modalités en vigueur au jour de la facturation.

« **Périmètre** » : désigne l'ensemble des PCE du Client définis au Contrat.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne l'installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le(s) PCE du Client est(sont) précisé(s) sur le Bulletin de souscription

« **Pouvoir Calorifique Supérieur** » ou « **PCS** » : désigne la quantité de chaleur, exprimée en kWh, dégagée par la combustion complète d'un m<sup>3</sup> de gaz sec dans l'air à une pression constante égale à 1.013 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE en application du Contrat et défini sur le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTAL DIRECT ENERGIE pour la fourniture de gaz naturel, les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

« **Site(s)** » ou « **Site(s) de consommation** » : désigne(nt) le(s) site(s) du Client fourni(s) en gaz naturel par TOTAL DIRECT ENERGIE. Les Sites sont profilés selon la répartition suivante à la date de signature du Contrat :

Sites P11 à P19 :

- P011 : PCE à relevé semestriel dont la CAR est inférieure 6 000 kWh
- P012 : PCE à relevé semestriel dont la CAR est supérieure ou égale à 6 000 kWh
- P013 : part hiver (PH) inférieure ou égale à 39 % de la consommation annuelle
- P014 : PH inférieure ou égale à 50 % de la consommation

annuelle

- P015 : PH inférieure ou égale à 58 % de la consommation annuelle
- P016 : PH inférieure ou égale à 69 % de la consommation annuelle
- P017 : PH inférieure ou égale à 75% de la consommation annuelle
- P018 : PH inférieure ou égale à 81 % de la consommation annuelle ;
- P019 : PH supérieure à 81 % de la consommation annuelle.

## **2 OBJET DU CONTRAT**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de gaz naturel jusqu'aux PCE du Client ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par TOTAL DIRECT ENERGIE au nom et pour le compte du Client.

Sauf dérogation expresse, les Entités Bénéficiaire et les Filiales bénéficient des mêmes droits et sont soumises aux mêmes obligations que le Client au titre du Contrat.

## **3 CONDITIONS D'ACCES A L'OFFRE**

### **3.1 Conclusion du Contrat**

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client.

Le Client est autorisé à souscrire l'offre pour ses besoins propres et/ou pour le compte de ses Filiales et/ou Entités Bénéficiaires (ex : syndicat de copropriétaires). Dans cette dernière hypothèse, le Client déclare agir au nom et pour le compte de chacune de ses Filiales et/ou Entités Bénéficiaires en qualité de mandataire pour la conclusion du Contrat et garantit TOTAL DIRECT ENERGIE qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet.

A la demande de TOTAL DIRECT ENERGIE, le Client devra prendre toutes les mesures utiles envers les Filiales ou Entités Bénéficiaire pour s'assurer du respect des obligations souscrites par ces derniers. A ce titre, le Client est responsable du paiement des factures.

### **3.2 Transmission des documents obligatoires**

L'accès au service est subordonné :

- à la signature du Contrat par le Client,
- à la transmission par le Client du mandat SEPA daté et signé qui figure sur le BS;
- le cas échéant, à la transmission à TOTAL DIRECT ENERGIE d'une ou plusieurs garanties financières telles que visées à l'article 10 si la ou les Garantie(s) sont demandées par TOTAL DIRECT ENERGIE à la souscription du Contrat.

Le Client s'engage à fournir ces éléments au plus tard à la date de souscription du Contrat.

## **4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTAL DIRECT ENERGIE**

### **4.1 Fourniture de gaz naturel**

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à assurer, dans les conditions définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

L'inscription d'un PCE dans le périmètre de facturation de TOTAL DIRECT ENERGIE doit être acceptée par le GRD.

### **4.2 Gestion de l'accès au réseau**

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par le GRD.

TOTAL DIRECT ENERGIE assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'aux PCE de ce dernier.

Cette gestion comprend notamment, au titre de l'exécution des CSL pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client de la Part Acheminement et son paiement au GRD ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTAL DIRECT ENERGIE rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client est informé que la Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTAL DIRECT ENERGIE, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service. Le Client est informé que les délais de Mise en Service relayés par TOTAL DIRECT ENERGIE sont ceux annoncés par le GRD et reconnaît ainsi que TOTAL DIRECT ENERGIE ne pourra être tenue responsable d'éventuels retards.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation en gaz naturel.

TOTAL DIRECT ENERGIE peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client, dès lors que le Contrat d'Acheminement

Distribution prennent fin pour quelque cause que ce soit.

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Ces obligations figurent dans les Conditions Standards de Livraison établies par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTAL DIRECT ENERGIE et le Client. Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des Conditions Standards de Livraison figurant en Annexe 1, qui lui sont applicables et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elles définissent entre lui-même et le GRD. En cas de conflit de documents, les nouvelles versions disponibles sur le site internet du GRD prévalent sur les documents annexés aux présentes.

#### 4.3 Raccordement

Le Client reconnaît que le raccordement des installations du Client au Réseau de Transport ou de Distribution et la livraison du gaz au Client au PCE sont régis par les rapports entre le Client et le Gestionnaire de Réseau décrits ci-dessous, et ne sont pas de la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE. Le Client certifie être en mesure de se fournir en gaz auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE à la date prévue sur le Bulletin de souscription. Le Client informera TOTAL DIRECT ENERGIE des litiges l'opposant à son précédent fournisseur de gaz et/ou Gestionnaire de Réseau pouvant impacter son Contrat.

#### 4.4 Livraison

Le Gestionnaire de Réseau est responsable de la livraison du gaz au PCE conformément au Contrat d'Acheminement. Les caractéristiques du gaz livré sont de la responsabilité du Gestionnaire de Réseau.

#### 4.5 Réduction ou interruption de la fourniture

En plus des cas prévus au Contrat, la fourniture de gaz peut toutefois être réduite ou interrompue dans les cas suivants : (i) en cas de risque pour la sécurité des personnes et/ou des biens, (ii) à l'initiative du Gestionnaire de Réseau, dans les cas prévus au Contrat d'Acheminement. Dans ces cas, TOTAL DIRECT ENERGIE, dès qu'il en a connaissance, en avertit sans délai le Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation.

### 5 ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTAL DIRECT ENERGIE comme fournisseur unique de gaz naturel sur le Périmètre,
- Confie à TOTAL DIRECT ENERGIE le

soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PCE dont la liste figure sur le Bulletin de souscription,

- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.

- Atteste qu'il utilise le gaz naturel fourni aux PCE du Périmètre pour son activité professionnelle ou non-professionnelle le cas échéant ;

- Autorise expressément, en application de l'article 2 du décret n°2004-183 du 18 février 2004, le GRD à communiquer toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes relatives aux PCE du Périmètre.

- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTAL DIRECT ENERGIE à recueillir les données techniques et de consommation des PCE auprès du Gestionnaire de Réseau.

- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.
- Atteste, le cas échéant, être mandaté par les sociétés relevant du Périmètre dont la liste figure sur le Bulletin de souscription.

### 6 PÉRIMÈTRE DU CONTRAT ET MODIFICATIONS ÉVENTUELLES

Le Contrat est conclu pour le Périmètre précisé sur le Bulletin de souscription.

Dans le cas où le Bulletin de souscription comprend plusieurs Sites, et sans préjudice de l'application de l'article 11.3.1.2, le Client a la possibilité, au cours de l'exécution du Contrat, de retirer ou d'ajouter des Sites dans la limite du seuil de 10% du Périmètre (ci-après le « Seuil »).

Le Client devra adresser sa demande d'intégration ou de retrait de Sites à TOTAL DIRECT ENERGIE via son espace client ou par courrier recommandé avec avis de réception à son interlocuteur TOTAL DIRECT ENERGIE. Cette demande aura valeur d'avenant au Contrat et modifiera automatiquement l'Annexe 1 du Contrat à compter de la date d'activation du ou des PCE concernés, lorsque la modification est demandée dans la limite des Seuils. Le nouveau Périmètre

bénéficiera alors des conditions du Contrat, notamment financières, pour la durée du Contrat restant à courir.

Pour tout retrait ou intégration de Sites au-delà du Seuil, le Client pourra se voir proposer de nouvelles conditions tarifaires pour compenser la baisse ou l'augmentation du Périmètre.

Ces nouveaux tarifs seront applicables aux Sites concernés pour la durée du Contrat restant à courir. A défaut d'accord du Client dans le délai de quinze (15) jours, sur les nouveaux tarifs proposés par TOTAL DIRECT ENERGIE pour compenser la baisse du Périmètre, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois. A défaut d'accord du Client dans le délai de quinze (15) jours, sur les nouveaux tarifs proposés par TOTAL DIRECT ENERGIE pour compenser l'augmentation du Périmètre, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra refuser d'intégrer les Sites concernés dans le Périmètre.

### 7 CONDITIONS FINANCIÈRES

Le terme « mois » est entendu comme un mois calendaire, et le terme jour comme un jour ouvré sauf autrement précisé.

En contrepartie de la fourniture de gaz naturel, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription joint.

#### 7.1 Prix du gaz naturel et de l'Abonnement

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée au PCE se traduira par une modification automatique du prix du gaz naturel facturé au Client.

Les Prix hors taxe (HT) et de l'Abonnement sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

#### 7.2 Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client, en sus du prix du gaz naturel, l'ensemble des coûts de transport et de distribution et les prestations du gestionnaire de réseau à l'euro près conformément à la réglementation en vigueur, en ce compris le coût du stockage du gaz, pris en application de la délibération n°2018-069 de la commission de régulation de l'énergie (CRE) du 22 mars 2018, adoptée en application de la loi n°2017-1839 du 30 décembre 2017.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau ou du Contrat d'Acheminement impactant le prix dont l'Abonnement, les charges variables de distribution, ou tout autre montant dû au titre de l'utilisation du Réseau de Transport et de Distribution sera répercutée au Client. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour chaque mois de livraison de gaz commencé et jusqu'à la fin du dernier mois

de livraison.

### 7.3 Prestations diverses de GRDF

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par GRDF à l'initiative du Client sont disponibles sur simple demande auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE ou dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

### 7.4 Modification de la CAR et du profil de consommation du PCE du Client

Il est rappelé au Client que, sauf mention expresse sur le Bulletin de souscription, les frais d'acheminement sur le réseau du GRT sont déterminés par le Fournisseur à partir de la Consommation Annuelle de Référence et du profil de PCE tel que communiquée au Fournisseur par le GRD ou par le GRT. Les CAR et les profils des PCE raccordés aux GRD et aux GRT sont définis pour chaque année gazière (1 avril de l'année en cours au 31 mars de l'année suivante).

Il est expressément convenu entre les Parties que le Fournisseur fera évoluer à la hausse ou à la baisse les termes fixes applicables aux PCE pendant la durée du Contrat afin de prendre en compte les modifications des CAR et des profils de consommation par PCE qui lui auront été communiquées par les GRT ou par les GRD.

A titre de précision, les Prix indiqués sur le Bulletin de souscription incluent les coûts de transports et de distribution, à savoir le Tarif d'Accès au Réseau de Transport (ARTT) et le Tarif d'Accès au Réseau de Distribution (ARTD). Toute modification de l'ARTT et de l'ARTD résultant d'une modification de la CAR sera répercutée de plein droit au Client.

### 7.5 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)
- Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)
- Taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (TICGN)

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client et pourra faire l'objet d'une communication par TOTAL DIRECT ENERGIE.

### 7.6 Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant les obligations légales ou réglementaires au titre du Contrat.

### 7.7 CEE et CEE précaires

La loi de programme n° 2005-781 du 13 juillet 2005 sur les orientations de la politique énergétique a introduit le dispositif

des Certificats d'Economie d'Energie (ci-après « CEE »). Cette loi a été complétée par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte n° 2015-992 du 17 août 2015 qui a créé une obligation d'économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique (ci-après « CEE Précarité »).

Le décret n° 2019-1320 du 9 décembre 2019 a fixé la fin de la quatrième période au 31 décembre 2021. En tant que fournisseur obligé au titre de la réglementation susvisée, Total Direct Energie doit réaliser des opérations d'économie d'énergie éligible au dispositif des CEE et des CEE précaires.

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTAL DIRECT ENERGIE au titre du Contrat est refacturé de plein droit au Client. Le coût des CEE et CEE précaires est fixe pendant la durée initiale prévue au Bulletin de souscription.

## 8 FACTURATION

### 8.1 Principe général de facturation

La facture correspondant aux prestations réalisées par TOTAL DIRECT ENERGIE en application du Contrat est émise selon la périodicité et les modalités de facturation définies sur le Bulletin de souscription.

Dans le cas où TOTAL DIRECT ENERGIE fournirait plus d'un Site au titre du Contrat, les factures seront, selon le choix du Client et selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription, adressées de manière centralisée à une seule adresse de facturation sous la forme d'une facture groupée ou de manière unitaire à chacun des PCE ou à un groupe de PCE.

Chaque facture comprend de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée; l'abonnement de la période facturée le cas échéant ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers, le cas échéant ;
- les impôts, taxes, charges et contributions correspondant à la réglementation en vigueur.

### 8.2 Spécificités de facturation pour les compteurs T1 et T2

La facturation des compteurs T1 et T2 s'effectue bimestriellement repose sur une consommation réelle ou en estimée du Client.

### 8.3 Spécificité de facturation pour les compteurs T3

Pour les compteurs T3, la facturation s'effectue mensuellement. La consommation d'énergie du Client est facturée en fonction des relèves réelles ou estimées effectuées par le GRD et transmises à TOTAL DIRECT ENERGIE. Ainsi, la consommation d'énergie facturée au Client correspond à sa consommation réelle sur la période concernée. TOTAL

DIRECT ENERGIE ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

## 9 RÈGLEMENT

### 9.1 Conséquence du retard ou du défaut de paiement de factures

Le règlement de la facture ou des factures s'effectue par prélèvement automatique dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, à la date précisée sur la facture ou les factures correspondantes.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra déduire de cette facture d'avoir les sommes à régler par le Client par compensation, ce que le Client accepte. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire. Le Client s'engage à régler à TOTAL DIRECT ENERGIE le Prix convenu au Contrat.

### 9.2 Conséquence du retard ou du défaut de paiement de factures

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTAL DIRECT ENERGIE d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTAL DIRECT ENERGIE.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

### 9.3 Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 11.3, TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTAL DIRECT ENERGIE. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTAL DIRECT ENERGIE. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTAL DIRECT ENERGIE demandera au GRD un rétablissement de

l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les Conditions Standards de Livraison. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

## **10 GARANTIE FINANCIERE**

### **10.1 Notation financière**

Lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de Garantie pourra être demandé au Client conformément à l'article 10.2 ci-après.

### **10.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de Garantie**

TOTAL DIRECT ENERGIE peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de Garantie de cinq mille (5000) euros dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTAL DIRECT ENERGIE en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois ;
- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat ;
- si l'agence de notation choisie par TOTAL DIRECT ENERGIE constate que le risque avéré de défaut de paiement a augmenté suite à la signature du Contrat ;
- si l'assureur crédit de TOTAL DIRECT ENERGIE retire tout ou partie de l'assurance-crédit prévue pour le Client au cours du Contrat en raison d'une dégradation de sa santé financière.

Si le dépôt de Garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTAL DIRECT ENERGIE, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.3.1.3, sans indemnisation du Client. Le dépôt de Garantie sera versé par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de Garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de Garantie ne portera pas intérêts. Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

## **11 ENTREE EN VIGUEUR, DURÉE ET FIN DU CONTRAT**

### **11.1 Entrée en vigueur du Contrat**

Le Contrat prend effet à la date indiquée

sur le Bulletin de souscription, sous réserve de la réception des documents complets et exacts définis à l'article 3.2, nécessaires au Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 4 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation de chaque PCE du Périmètre. L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTAL DIRECT ENERGIE, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles du marché du gaz naturel.

### **11.2 Durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour la durée figurant sur le Bulletin de souscription.

TOTAL DIRECT ENERGIE pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à communiquer par écrit au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat. Les Parties signeront nouveau Contrat ou un avenant formalisant les nouvelles conditions contractuelles.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTAL DIRECT ENERGIE, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client, pour une durée d'un (1) an.

### **11.3 Résiliation du Contrat**

#### **11.3.1 Résiliation à l'initiative du Client**

##### **11.3.1.1 Résiliation pour**

##### **Changement de fournisseur**

Le Client devra à son initiative contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Le Client s'engage à informer TOTAL DIRECT ENERGIE préalablement de toute résiliation de tout ou partie du Contrat pour changement de fournisseur en contactant par téléphone le Service Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau Contrat de fourniture de gaz naturel du Client. Le Client reste redevable envers TOTAL DIRECT ENERGIE de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation.

##### **11.3.1.2 Résiliation pour retrait de Sites en dehors du cas de changement de fournisseur**

Le Client est informé que la résiliation ne pourra intervenir avant un délai de dix (10)

jours calendaires à compter de la demande du Client. TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à informer le Client de la date effective de résiliation qui lui aura été communiquée par le GRD.

Pout tout retrait de Sites en dehors des cas de fermeture autorisés par la loi, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 6.

##### **11.3.1.3 Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties**

En cas de manquement de l'une des Parties, aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation 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 de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues au CSL, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

##### **11.3.2 Résiliation anticipée à l'initiative du Client dont la consommation est supérieure à 30 MWh par an**

Le Client peut résilier totalement ou partiellement le Contrat pour le ou les PCE concernés.

Ladite résiliation ne pourra être rétroactive. Elle sera effective au plus tard trente (30) à compter de la réception de ladite lettre à TOTAL DIRECT ENERGIE. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTAL DIRECT ENERGIE établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues par le GRD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

En cas de résiliation avant l'échéance contractuelle, le Client verse, en sus des sommes dues en application de l'article 5, à TOTAL DIRECT ENERGIE les frais de résiliation suivants :

- a) Un forfait administratif de 500

euros auquel s'ajoute,

b) Un montant calculé selon la formule suivante : 12 euros x la Consommation Annuelle de Référence (en MWh) x le nombre de mois restant jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12.

Dans le cas où tous les PCE du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTAL DIRECT ENERGIE par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

### 11.3.3 Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles, liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par TOTAL DIRECT ENERGIE.

## 12 RESPONSABILITÉS ET FORCE MAJEURE

### 12.1 Responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE vis à vis du Client

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Le Client reconnaît que les Gestionnaires de Réseaux sont responsables de l'acheminement, de la livraison et des caractéristiques du gaz livré au PCE.

TOTAL DIRECT ENERGIE décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des CSL, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTAL DIRECT ENERGIE au titre du PCE concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédents l'événement.

TOTAL DIRECT ENERGIE n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue

d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

### 12.2 Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTAL DIRECT ENERGIE, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans les CSL. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

### 12.3 Responsabilité du Client vis-à-vis du GRDF

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des CSL. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

## 13 CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restent en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

## 14 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client déclare avoir communiqué à TOTAL DIRECT ENERGIE les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat

et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTAL DIRECT ENERGIE toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE.

TOTAL DIRECT ENERGIE, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Client, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTAL DIRECT ENERGIE utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.

En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTAL DIRECT ENERGIE à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des données le concernant recueillies par TOTAL DIRECT ENERGIE en écrivant à l'adresse : TOTAL DIRECT ENERGIE-Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse [donnees-personnelles@total-directenergie.com](mailto:donnees-personnelles@total-directenergie.com).

## 15 CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTAL DIRECT ENERGIE et sous réserve d'avoir informé TOTAL DIRECT ENERGIE de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTAL DIRECT

ENERGIE pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 10 des présentes CGV.

TOTAL DIRECT ENERGIE pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

## **16 DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

Tout différend entre les Parties relatif au Contrat, incluant son interprétation, sa formation, son exécution et sa cessation, et plus généralement tout différend opposant les Parties, de nature contractuelle ou délictuelle, y compris les actions qui relèveraient du Titre IV du Code de commerce, et nomment tout différend relatif à la rupture de leurs relations commerciales, sera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris, nonobstant la pluralité de défendeurs, la procédure en référé ou l'appel en garantie.

## **17 DISPOSITIF CONTRACTUEL**

### **17.1 Éléments du Contrat**

Les relations contractuelles entre le Client et TOTAL DIRECT ENERGIE sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- le Bulletin de souscription
- les CGV
- les Annexes:
  - Annexe 1 : Conditions Standard de Livraison

En cas de contradiction ou de divergence entre les CGV et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les CGV.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et s'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat les Conditions Standard de Livraison annexées.

TOTAL DIRECT ENERGIE peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client dès lors que les Conditions Standard de Livraison ou le Contrat d'Acheminement Distribution prennent fin pour quelque raison que ce soit.

### **17.2 Nullité partielle**

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou

réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

## **17.3 Evolution des Conditions Générales de Vente**

TOTAL DIRECT ENERGIE peut apporter des modifications aux présentes Conditions Générales de Vente en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

## **18 CONDITIONS SPECIFIQUES**

### **18.1 Sur le droit de rétractation**

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel ayant une consommation inférieure ou égale à 30 MWh par an disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation si le Contrat a été conclu 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.

## **19 ETHIQUE – LUTTE CONTRE LA CORRUPTION – LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE**

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTAL : <http://www.total.com/fr/societe-environnement/ethiques-et-valeurs/notre-demarche/le-code-de-conduite-de-total> ou sur demande.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) et [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

## ANNEXE 1 : CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON GRD-F - Version du 01/07/2010

### SYNTHESE

#### PREAMBULE :

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.

#### 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 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 Conditions Standard de Livraison – Version du 1er juillet 2010 Page 3/8 GrDF – 6, rue Condorcet – 75009 Paris

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 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 déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

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

#### **8 OBLIGATIONS DU CLIENT**

##### **8.1 Non perturbation de la distribution du Gaz**

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz, 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 :

a. cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions Standard de Livraison ;

b. grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci avant ;

c. 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 : (i) bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,

(ii) fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être surmontées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,

(iii) fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,

(iv) 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,

(v) 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 visée 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 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 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 compétent 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 ;
- 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 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 1er 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 1er 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 Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur.

- 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.