

CONDITIONS GENERALES DE VENTE « GRANDS COMPTES » POUR LA FOURNITURE DE GAZ DANS LE CADRE D'UN CONTRAT UNIQUE

En vigueur à compter du 11 avril 2019

1. DÉFINITIONS

“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.

“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.

“Classe de consommation” ou “Classe”: désigne la Classe de Consommation de chaque PCE, fonction de sa Consommation Annuelle de Référence. Les Prix de l'abonnement et du kWh appliqués au Client seront fonction de sa Classe de Consommation. Il est précisé que les Classes de consommation utilisées par TOTAL DIRECT ENERGIE sont identiques à celles de l'Opérateur Historique.

“Client”: désigne la personne morale ayant conclu le présent Contrat.

“Commission de Régulation de l'Energie” (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.

“Contrat” ou “Contrat Unique” : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 17.1 des présentes ainsi que les

éventuels avenants.

“Contrat d'Accès au Réseau” ou “Conditions Standards de Livraison” : désigne les clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Le Contrat d'Accès au Réseau est disponible sur simple demande auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE ou sur le site www.grdf.fr.

“Consommation Annuelle de Référence” ou “CAR” : désigne la consommation annuelle moyenne de gaz naturel de chaque PCE du Périmètre, permettant de déterminer la Classe de Consommation applicable au Client. Chaque PCE doit avoir une Consommation Annuelle de Référence égale ou inférieure à 5 GWh par an pour pouvoir bénéficier d'une Offre.

“Date d'activation” : désigne, pour chaque PCE défini à l'annexe1, 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 réseau de distribution du Client et liée contractuellement à ce dernier (ex : Filiale, franchisé, concessionnaire). Chaque Entité Bénéficiaire signe un contrat d'adhésion avec TOTAL DIRECT ENERGIE.

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

“Fournisseur” : désigne TOTAL DIRECT ENERGIE, fournisseur de gaz naturel aux termes de l'article 22 de la loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de gaz naturel modifiée par la loi

du 3 janvier 2003 et leurs décrets d'application.

“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” : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

“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, le PCE concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

“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.

“Partie(s)” : désigne indifféremment TOTAL DIRECT ENERGIE et/ou le Client.

“Périmètre” : désigne l'ensemble des PCE du Client définis à l'annexe1 du Contrat.

“Point de Comptage et d'Estimation” ou “PCE” : désigne l'installation située en aval du RPD du site de consommation du Client situé en France métropolitaine, hors Corse et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client.

“Point de Livraison (PDL)” : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer le gaz naturel jusqu'aux installations intérieures du Client.

“Pouvoir Calorifique Supérieur” : désigne la quantité de chaleur, exprimée en kWh, dégagée par la combustion complète d'un m³ 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 dans les Conditions Particulières. 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.

“Services Associés” ou “Options” : désigne les services inclus avec le service de fourniture de gaz naturel ou en option payante selon les modalités précisées dans les Conditions

Particulières..

“Site” ou “Site de consommation” : désigne le site du Client fourni 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.

Ou selon la répartition suivante

“Tarif réglementé” : désigne le tarif de l'abonnement et le prix du kilowattheure de gaz naturel applicable aux clients professionnels et services publics non communaux tel que déterminé par arrêté, en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux.

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. Dans cette dernière hypothèse, le Client déclare agir au nom et pour le compte de chacune de ses Filiales en qualité de mandataire pour la conclusion du Contrat et garantit TOTAL DIRECT ENERGIE qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet. Le Client s'engage solidairement avec chacune de ses Filiales au respect des obligations souscrites au titre du Contrat et notamment se porte garant, à titre de du croire, de la parfaite réalisation des obligations de paiement des sommes qu'elles pourraient devoir à TOTAL DIRECT ENERGIE. En conséquence le Client s'engage, à assurer le paiement des factures impayées de chacune de ses Filiales qui n'auraient pas honoré ses factures à leur échéance.

Le Client est également autorisé à négocier le Contrat pour le compte d'Entités Bénéficiaires. Dans cette hypothèse, le Client déclare agir au nom et pour le compte de chacune de ses Entités Bénéficiaires en qualité de mandataire pour la négociation du Contrat. Le présent Contrat aura alors valeur de contrat-cadre. Chaque Entité Bénéficiaire s'engage à conclure un Contrat d'Application avec TOTAL DIRECT ENERGIE en application du Contrat-Cadre.

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 des documents suivants :
 - pour une société ou un commerçant, d'un relevé d'identité bancaire, d'un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du

souscripteur d'engager la société et du mandat SEPA daté et signé ;

- pour une association, les statuts doivent être joints
- le cas échéant, à la transmission à TOTAL DIRECT ENERGIE d'une ou plusieurs garanties financières telles que visées à l'article X.

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 la limite des quantités, des capacités de chaque PCE du Périmètre et selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation du Périmètre défini à l'Annexe 1. Ce service consiste dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

4.2. Gestion de l'accès au réseau

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 du Contrat d'Accès au Réseau 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 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, 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 reprenant les dispositions essentielles du Contrat d'Accès au Réseau. Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des Conditions Standards de Livraison figurant en Annexe 3, 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. Services associés

Les Services Associés sont ceux visés dans les Conditions Particulières et facturés, le cas échéant, au Client dans les conditions de l'article 7 du Contrat et conformément aux prix définis dans les Conditions Particulières.

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 en Annexe 1,

• 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 que l'usage qu'il fait du gaz naturel sur les PCE est professionnel. 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.

• 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 être mandaté par les sociétés relevant du Périmètre dont la liste figure en Annexe 1, pour signer le présent Contrat.

6. PÉRIMÈTRE DU CONTRAT ET MODIFICATIONS ÉVENTUELLES

Le Contrat est conclu pour le Périmètre désigné à l'Annexe 1 du Contrat.

Sans préjudice de l'application de l'article 11.3, 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 par année contractuelle (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

7.1. Principes généraux

Les prix sont définis dans les Conditions Particulières et sont hors taxes. Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts ou contributions de toutes natures supportés par TOTAL DIRECT ENERGIE en sa qualité de fournisseur. Toute modification des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client.

En cas de disparition ou de modification substantielle de l'indice retenu, TOTAL DIRECT ENERGIE en informera le Client afin que les Parties se rencontrent pour

déterminer un nouvel indice. En cas d'échec des négociations, le Client ou TOTAL DIRECT ENERGIE pourra mettre fin au présent Contrat avec un préavis de 3 mois.

7.2. Modification des frais d'acheminement des GRD

Il est expressément convenu que pendant toute la durée du Contrat, et pour l'ensemble des PCE du Client qu'il alimente, le Fournisseur répercutera à l'identique sur les termes fixes et les termes de quantité du client l'ensemble des modifications à la hausse ou à la baisse des tarifs d'accès aux réseaux de distribution de gaz naturel applicables aux PCE du Client.

Les variations de prix dues aux modifications du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel ou des prestations du GRD font l'objet d'une communication au Client par le Fournisseur avant leur mise en application.

7.3. Modification des frais d'acheminement des GRT

Il est expressément convenu que, pendant toute la durée du Contrat, et pour l'ensemble des PCE du Client qu'il alimente, le Fournisseur répercutera à l'identique sur le terme fixe les modifications à la hausse ou à la baisse de l'ensemble des charges dues aux Gestionnaires des Réseaux de Transport pour l'acheminement du gaz naturel entre le Point d'Echange de Gaz de la zone nord ou sud de GRTgaz (GRTgaz PEG Nord/PEG Sud) jusqu'au Point d'Interface Transport Distribution (PITD) dont dépend le PCE du Client.

Les variations de prix dues aux modifications du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport de gaz naturel font l'objet d'une communication au Client par Fournisseur avant leur mise en application.

7.4. Modification de la CAR et du Profil du Client

Il est rappelé au Client que, sauf mention expresse dans les conditions particulières, 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 du 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 par PCE qui lui auront été communiquées par les GRT ou par les GRD.

8. FACTURATION

8.1. Principe général de facturation

Les factures seront, selon le choix du Client et selon les modalités définies dans les Conditions Particulières, 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 ; 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 Sites P11 à P12

La facture correspondant aux prestations réalisées par TOTAL DIRECT ENERGIE en application du Contrat est émise selon la périodicité indiquée dans les Conditions Particulières.

Sur chaque facture, la consommation d'énergie du Client est estimée par TOTAL DIRECT ENERGIE. Cette estimation tient compte des relèves réelles effectuées par le GRD sur le compteur du Client. Sauf contradiction avec ces dernières, TOTAL DIRECT ENERGIE prendra en compte les auto-relèves transmises par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE par tout moyen

(Espace client, courrier ou courriel adressé au service client).

8.3. Spécificités de facturation pour les Sites P13 à P19

La consommation d'énergie facturée au Client correspond à sa consommation réelle relevée par le GRD et transmise à TOTAL DIRECT ENERGIE. La facture est adressée par TOTAL DIRECT ENERGIE au Client mensuellement en fin de période de consommation. TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut pas être tenue responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD.

9. RÈGLEMENT

9.1. Modalités de règlement

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.

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.

9.2. Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 11.3.2, 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 le Contrat d'Accès au Réseau. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

10. GARANTIE FINANCIERE

10.1. Dispositions générales

Au vu de critères de notation et/ou d'évaluation d'organismes externes ayant pour activité l'analyse de la solvabilité des entreprises, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra demander au Client et/ou aux Entités Bénéficiaires la constitution d'une garantie financière (ci-après « Garantie ») à la souscription et/ou en cours de Contrat.

Lorsqu'elle est demandée à la souscription, le Client s'engage à transmettre la Garantie au plus tard lors de la signature du présent Contrat.

En cours de Contrat, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra exiger du Client ou, le cas échéant de son cessionnaire, une Garantie dans les cas suivants : incident ou retard de paiement constaté au cours du

Contrat, dégradation significative de la situation financière du Client, modification de la structure capitalistique du Client entraînant un changement substantiel du contrôle du Client tel que défini à l'article L 233-3 du code de commerce, cession du Contrat. Le Client s'engage à constituer dans un délai de dix (10) jours calendaires suite à la demande du Fournisseur. La non-constitution de la Garantie pourra entraîner la résiliation du Contrat dans les conditions de l'article 11.3.2.

La Garantie doit être valable pour toute la durée du Contrat. Le montant de la Garantie constituée à la souscription et/ou en cours de Contrat correspond à l'estimation de trois (3) mois de facturation du Client. Ce montant est précisé dans les Conditions Particulières.

TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit, à tout moment et sans préjudice des autres recours dont elle dispose, d'appeler la Garantie à hauteur du non-paiement total ou partiel par le Client de l'une quelconque des factures à son échéance, sans que cet appel à Garantie ne puisse dispenser le Client de son obligation de s'acquitter des factures.

En cas d'utilisation par TOTAL DIRECT ENERGIE de la Garantie, le Client s'engage à reconstituer ladite Garantie au plus tard huit (8) jours après réception de la demande de TOTAL DIRECT ENERGIE.

A défaut de remise par le Client de la Garantie demandée par TOTAL DIRECT ENERGIE, la fourniture d'énergie sera suspendue dans les conditions de l'article 9.2 du présent Contrat et ce, jusqu'à la constitution de ladite Garantie, sans préjudice du droit de TOTAL DIRECT ENERGIE de résilier le Contrat dans les conditions de l'article 11.3.2.

10.2. Forme de la Garantie

Le Client pourra transmettre à TOTAL DIRECT ENERGIE soit un dépôt de garantie, soit une garantie à première demande délivrée par la société mère ou fille du Client ou par un établissement bancaire.

10.2.1. Dépôt de garantie

Si la Garantie est constituée sous la forme d'un dépôt de garantie, le dépôt de garantie sera affecté par le Fournisseur sur un compte bloqué non producteur d'intérêts. Le dépôt de garantie est restitué par le Fournisseur dans un délai de deux (2) mois suivant la fin du Contrat. Il est entendu entre les Parties que le dépôt de garantie ne sera restitué qu'après l'émission de la(les) facture(s) de résiliation du Client après déduction, le cas échéant, des sommes restant dues par le Client au Fournisseur au titre du Contrat.

10.2.2. Garantie à première demande

Si la Garantie est constituée sous la forme d'une garantie à première demande (délivrée par la société mère ou fille du Client ou par un établissement bancaire), les dispositions suivantes s'appliquent :

- le garant doit bénéficier, pendant toute la durée du Contrat, d'une notation de crédit par la société Ellisphère égale ou supérieure à « 4/10 ». Dans le cas où TOTAL DIRECT ENERGIE n'aurait plus accès aux critères de notation d'Ellisphère, le Client reconnaît que TOTAL DIRECT ENERGIE pourra avoir recours aux critères d'évaluation et/ou notation équivalents d'un autre organisme (ex : Altarès, Euler Hermès)
- dans le cas où la Garantie à première demande vient à expiration, le Client disposera de dix (10) jours après mise en demeure adressée par le Fournisseur d'avoir à en fournir une nouvelle. Si, la nouvelle Garantie n'est pas fournie dans le délai imparti, le Fournisseur pourra exiger que le montant de la Garantie exigible soit fourni sous la forme d'un dépôt de garantie.

En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différend entre les Parties, TOTAL DIRECT ENERGIE prononcera la mainlevée de la garantie à première demande deux (2) mois après la fin du Contrat.

La garantie à première demande devra être conforme au « Modèle de Garantie à première demande » figurant à l'Annexe 4.

11. ENTREE EN VIGUEUR, DURÉE ET FIN DU CONTRAT

11.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à la date indiquée dans les Conditions Particulières, sous réserve de la réception des documents complets et exacts définis à l'article 3.2, nécessaires au nouveau 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 dans les Conditions Particulières.

Dans l'hypothèse où les Parties continuent d'exécuter le Contrat à sa date d'échéance, le Contrat est renouvelé par périodes successives d'un (1) an.

TOTAL DIRECT ENERGIE pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires, applicables à l'issue de la date d'échéance du Contrat. Dans cette hypothèse, TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à communiquer au Client les nouvelles conditions contractuelles deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat. Les Parties s'engagent alors à signer un nouveau Contrat ou avenant formalisant les nouvelles conditions contractuelles.

En l'absence de résiliation effective par le Client à la date d'échéance contractuelle, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client pour une durée d'un (1) an supplémentaire.

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 s'engage à informer TOTAL DIRECT ENERGIE préalablement de toute résiliation de tout ou partie du Contrat pour

changement de fournisseur via l'Espace Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si cette résiliation intervient avant l'échéance du Contrat, le Client s'engage à procéder au paiement auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE du montant restant à percevoir par TOTAL DIRECT ENERGIE jusqu'à l'échéance du Contrat, calculé sur la base de la consommation mensuelle de la part hors acheminement, facturée dans le cadre du Contrat.

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 pas 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.

Pour 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.

11.3.2. 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 Contrat d'Accès au Réseau, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

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 résulterait 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.

TOTAL DIRECT ENERGIE décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard du Contrat d'Accès au Réseau, 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'évènement.

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, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, 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. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau faisant partie intégrante des présentes.

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 le Contrat d'Accès au Réseau. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

Le Client engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application du Contrat d'Accès au Réseau. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

13. CONFIDENTIALITÉ ET AUTORISATION DE CITATION À TITRE DE RÉFÉRENCE

Le Client autorise TOTAL DIRECT ENERGIE à communiquer sur l'existence et la durée du Contrat les liant et à utiliser, à titre de référence, sur ses plaquettes publicitaires et sur son site internet son logo et sa marque. Le Client demeure le seul titulaire de tous droits de propriété intellectuelle afférents à son logo et sa marque et

conserve la jouissance et l'usage de tous les droits qui y sont attachés.

En dehors de cette communication autorisée, le contenu des divers accords entre les Parties demeure confidentiel.

14. DONNÉES À CARACTÈRE 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 Clientèle, 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, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront

accéder à ses informations nominatives 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 et des recommandations de la CNIL et du règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'effacement, de limitation et d'opposition à communication et de rectification 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.

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.

En cas de cession du Contrat par le Client, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra demander au cessionnaire la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 10. 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. Eléments du Contrat

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

- les Conditions Particulières
- les Annexes:
 - Annexe 1 : Périmètre
 - Annexe 2 : Conditions Générales de Vente
 - Annexe 3 : Conditions standards de livraison
 - Annexe 4 : Modèle de Garantie
 - Annexe 5 : Modèle Contrat d'Application

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, ces dernières prévaudront sur les Conditions Générales.

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.

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.



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE « GRANDS COMPTES »
POUR LA FOURNITURE DE GAZ DANS LE CADRE D'UN CONTRAT UNIQUE**

En vigueur à compter du 11 avril 2019

ANNEXE 3. CONDITIONS STANDARDS DE LIVRAISON



CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

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, 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 tech-

niques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

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

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

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de

détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement 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 indus.

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 m³/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 m³/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 m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(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, et est disponible auprès de lui sur simple demande.

3.2. Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.3. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation.

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

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

ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

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

3.4. Communication des Quantités Livrées

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

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, actuellement le décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

3.5. Fraude

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

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

4

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/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, doi(ven)t 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 :

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions Standard de Livraison ;
- grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;
- circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :
 - bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
 - fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être surmontées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
 - fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
 - mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,
 - fait de guerre ou attentat.

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

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

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de

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

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

12

Responsabilités et assurances

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

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

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur est toutefois limitée, par événement, à 10 000 euros, et, par année civile, à deux fois ce montant ; chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

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

13

Réclamations et litiges

13.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

13.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur 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 compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de (i) "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de (ii) "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) pourront saisir le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du auprès du Fournisseur intéressé qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre 2 mois et 4 mois après l'envoi de la réclamation.

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

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

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

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

14

Durée des Conditions Standard de Livraison

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

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

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- 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 1^{er} ci-dessus.

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

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

Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GrDF.

Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son cocontractant.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à votre fournisseur de gaz. En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GrDF – Gaz Naturel Raccordement et Conseil (n° à tarif spécial : 0 810 224 000, prix selon opérateur) ou adresser une demande écrite au Distributeur : GrDF – 6 rue Condorcet – 75009 Paris.

ANNEXE 1 – SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

1

Catégories de prestations

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

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

Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

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

2

Principes de facturation des prestations

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

Ils sont établis selon une segmentation des clients fondée sur la fréquence du relevé de l'index du Compteur et révisés en règle générale, au 1^{er} 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 détendeurs
- 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 m³/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 m³/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.

ANNEXE 5. MANDAT SEPA A COMPLETER



Mandat de prélèvement SEPA

Direct Energie SA au capital de 4 658 292,40 € - RCS Paris - SIRET 442 395 448 00057

A CONSERVER
Vous n'avez rien à faire !

Référence client :

Créancier	Débiteur (à remplir par le client)
Nom du créancier DIRECT ENERGIE	Vos coordonnées bancaires BIC : IBAN :
Adresse 2 BIS RUE LOUIS ARMAND 75725 PARIS CEDEX 15	Vos coordonnées personnelles Nom : Prénom : Raison Sociale (si professionnel) : Adresse : Numéro de téléphone : Email :
Identifiant créancier SEPA FR03ZZZ488157	Votre Accord
Référence Unique de Mandat	
Type de prélèvement <input checked="" type="checkbox"/> Récurrent	

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez DIRECT ENERGIE à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de DIRECT ENERGIE. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.