



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE GAZ NATUREL

Offre à prix de marché

Consommateurs particuliers, non professionnels et professionnels ayant souscrit une consommation annuelle de référence inférieure à 30 MWh

En vigueur au 01 juillet 2022



**WEKIWI S.A.S.****6 Avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris****Société par actions simplifiée au
capital de 310 000 euros,
RCS Paris 841 081 169****Téléphone : 09 70 26 70 50****clients@wekiwi.fr**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables, selon le cas à : (I) tout consommateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le « Particulier ») ; (II) toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (le « Non-professionnel ») ; ou (III) tout consommateur non-domestique (le « Professionnel »), pour son domicile ou son local professionnel, situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par GRDF, à l'exclusion de la Corse et ayant une consommation annuelle de référence inférieure à 30 MWh. L'offre choisie par le Client est définie dans les conditions particulières de vente (ci-après « CPV »).

1. Définitions

« Conditions Générales de Vente » ou « CGV » : désignent les présentes conditions du Contrat dans lesquelles figurent les obligations générales des Parties

« Conditions Particulières de Vente » ou « CPV » : désignent les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires, précisant et/ou dérogeant aux Conditions Générales de Vente.

« Catalogue des Prestations » : désigne l'ensemble des prestations proposées par GRDF au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à GRDF pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur simple demande formulée auprès du service client du Fournisseur ou sur le site internet du GRD à l'adresse suivante : <http://www.grdf.fr/particuliers/entreprisegrdf/catalogue-prestations>.

« Client » : désigne toute personne telle que visée en entête des présentes CGV et dont les coordonnées sont détaillées aux CPV.

« Conditions de Distribution » : conditions définies par le GRD et selon

lesquelles le GRD livre le gaz au Client, et assure l'accès et la réalisation des interventions sur les ouvrages de raccordement. Les Conditions de Distribution sont annexées aux présentes CGV dans le cadre du Contrat Unique.

« Contrat » : présent contrat constitué, par ordre de prévalence, des Conditions Particulières de Vente, des Conditions Générales de Vente et de ses annexes. Lorsque le Contrat constitue un « Contrat Unique », il comprend en annexe les clauses réglant les relations entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau, notamment les clauses précisant les responsabilités respectives de ces opérateurs, dont une synthèse est également mise à disposition sur le site internet du GRD dont les coordonnées sont rappelées dans les Conditions Particulières. Les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client sont par ailleurs mises à disposition sur le site internet du GRD. Lorsque le Client dispose déjà d'un contrat d'accès au réseau conclu directement avec le GRD, le Contrat constitue un contrat de vente seule de gaz, et non un Contrat Unique.

« Contrat de Livraison Direct » : contrat conclu directement entre le Client et le GRD déterminant les conditions de livraison du Gaz au Client (ou tout document équivalent, en cas de modification dudit contrat à l'initiative du GRD).

« Consommation Annuelle de Référence » : désigne la consommation annuelle moyenne de gaz naturel du Client sur le site de consommation permettant de déterminer la classe de consommation applicable au Client.

« Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur » (ou « CDGF ») : contrat conclu entre le GRD et le Fournisseur permettant l'acheminement et la livraison du gaz sur le RPD jusqu'au PDL du Client, permettant de proposer au Client un Contrat Unique. Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, du GRD et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de Wekiwi ou sur le site de GRDF <https://www.grdf.fr/fournisseurs-d-energie/mes-services/le-contrat-standard>.

« Contrat Unique » : contrat régi par l'article L.224-8 du Code de l'énergie, regroupant les dispositions relatives à la fourniture de gaz naturel assurée par le Fournisseur et relatives à l'acheminement du gaz naturel assuré par le GRD.

« Forfait » : offre de WEKIWI consistant en un choix d'un montant mensuel correspondant à votre consommation. Ce montant est prélevé à l'avance et à la fréquence choisie.

« GRD » : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution, dénommé « GRDF », dont le siège social est sis 6 rue Condorcet 75 009 PARIS, auquel le Client est raccordé. GRDF est notamment en charge de l'entretien, de l'exploitation du RPD (défini ci-après) et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

« Point de Comptage et d'Estimation (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 PCE du Client est précisé dans les Conditions Particulières de Vente.

« Point de Livraison (PDL) » : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer le gaz naturel jusqu'aux installations intérieures des Clients.

« Réseau Public de Distribution » ou « RPD » : désigne l'ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution de gaz jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Souscription : opération consistant à choisir, auprès du Fournisseur, l'offre et les conditions tarifaires associées pour la mise en service du Contrat selon le profil de consommation du Client.

« Tarif réglementé » ou « TRV » : désigne le tarif de vente de gaz naturel déterminés par arrêtés, proposés par le fournisseur historique et bénéficiant, à leur demande, aux consommateurs final domestiques et non domestiques pour leurs sites consommant moins de 30 MWh conformément à l'article L. 445-4 du Code de l'énergie. .

WEKIWI : Fournisseur de gaz, société par actions simplifiée, dont le siège est situé au 6 Avenue Franklin D Roosevelt - 75008 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 841 081 169, dont les coordonnées sont précisées à l'article 17.

2. Objet du contrat

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de gaz naturel par Wekiwi au Client, dans les limites de la capacité et des termes fixés dans les Conditions Particulières de Vente, et selon les



conditions d'accès et d'utilisation du RPD.

Il s'agit (I) soit d'un Contrat Unique regroupant la fourniture et l'acheminement du gaz naturel, cette dernière prestation étant assurée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, (II) soit d'un contrat de vente de gaz naturel seule lorsque le Client a conclu par ailleurs un contrat d'accès au réseau directement avec le GRD. En contrepartie, le Client s'engage à payer le gaz naturel et l'acheminement selon les prix et modalités de règlement fixés dans le Contrat.

Le Contrat constitue une offre à prix de marché, qui annule automatiquement, le cas échéant, le bénéfice du Tarif Réglementé. Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une consommation inférieure à 30 MWh peut, à tout moment et sans frais, bénéficier à nouveau des Tarifs Réglementés, aux conditions prévues par la loi.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des pièces constitutives du Contrat avant sa signature et les accepte à travers la conclusion du Contrat.

3. Effet - Durée du contrat

3.1 Conclusion et prise d'effet du Contrat

Sous réserve des dispositions des Articles 3.2 et 5, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature des Conditions Particulières de Vente. La conclusion peut être réalisée par voie électronique. La période de livraison prend effet à la date de première fourniture de gaz du ou des site(s) du Client par WEKIWI. L'activation est réalisée selon les modalités suivantes :

- Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la date d'activation sera effective dans un délai de dix (10) jours suivant la date de la demande de changement de fournisseur transmise à GRDF par Wekiwi.
- Dans le cadre d'une mise en service, sous réserve des délais imposés par GRDF, la date d'activation sera la date souhaitée par le Client. Si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent GRDF, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours, en fonction des disponibilités de GRDF. La mise en service, avec ou sans déplacement,

génère des frais d'accès qui seront facturés par GRDF à Wekiwi, qui les refacturera au Client à l'euro l'euro. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

3.2 Droit de rétractation

En cas de souscription hors établissement ou à distance (notamment par téléphone ou par Internet), le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat, sans motif ni pénalité applicable. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client Particulier peut informer Wekiwi de l'exercice de son droit de rétractation par courrier postal ou par courrier électronique. Toutefois, le Client Particulier peut accepter expressément de bénéficier de l'offre ainsi souscrite avant la fin du délai de quatorze (14) jours, en renonçant par écrit à l'exercice de son droit de rétractation.

Conformément à l'article L. 221-21 du Code de la consommation, le Client Particulier exerce son droit de rétractation en informant le Fournisseur de sa décision de se rétracter par l'envoi avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, du formulaire de rétractation figurant sur le site Internet de WEKIWI ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le Fournisseur permet également au Client Particulier de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration de rétractation. Dans cette hypothèse, le Fournisseur communique, sans délai, au Client Particulier un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Conformément à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, si le Client Particulier souhaite que l'exécution du Contrat commence avant la fin du délai de rétractation susmentionné, le Fournisseur recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le Client Particulier qui a exercé son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au Fournisseur un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le Contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le Client Particulier ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie ou si le Fournisseur n'a pas respecté son obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5 du Code de la Consommation.

En application des articles L.221-1 et L.221-3 du Code de la consommation, le droit de rétractation décrit ci-avant bénéficie également aux Clients Professionnels employant cinq (5) salariés ou moins. Ce droit de rétractation est exerçable aux mêmes conditions, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

3.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa prise d'effet.

Au-delà de la première période contractuelle, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des Parties effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à l'autre Partie au moins trente (30) jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours, sans préjudice des dispositions de l'article 10.1. Cette reconduction se fait aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction et conformément aux différentes stipulations afférentes à l'indexation des prix.

4. Description des prestations fournies par Wekiwi

4.1 Fourniture de gaz naturel

Wekiwi s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de la totalité de la consommation de l'installation du Client.

Ce service comprend :



- La vente de gaz naturel et la facturation correspondante ;
- La gestion de l'accès au RPD-tel que prévu à l'Article 4.2, pour les Clients en Contrat Unique.

Le service auto-relève, le prélèvement automatique et l'espace client en ligne sont inclus dans le Contrat du Client. Ces services sont gratuits. La facture électronique est également proposée gratuitement au Client.

4.2 Gestion de l'accès au réseau

Conformément à la législation et la réglementation en vigueur, le Gestionnaire du Réseau de Distribution est responsable du Réseau Public de Distribution et de la qualité et de la continuité de la fourniture de gaz. Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par GRDF et rappelées (I) dans les Conditions de Distribution en annexe, pour les Clients en Contrat Unique ; ou (II) dans le Contrat de Livraison Direct conclu par le Client avec le GRD.

Dans le cadre d'un Contrat Unique, Wekiwi assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au RPD, permettant l'accès au réseau et l'acheminement du gaz naturel jusqu'au PDL de ce dernier. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de Wekiwi qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro l'euro au Client par Wekiwi, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention.

5. Conditions d'exécution du contrat

5.1 Conditions de fourniture de gaz naturel

L'engagement de WEKIWI pour la fourniture de gaz naturel, conformément aux dispositions du Contrat, est conditionné pour chaque Site par :

- l'activation effective des Points de Livraison et le rattachement au périmètre du Fournisseur (ou de son mandataire) suivant les procédures du gestionnaire de réseau ;
- la communication par le Client des données exactes relatives à son identité, son adresse, son (ses) Point(s) de Livraison et son moyen de paiement ;
- l'accès à l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Point de Livraison (volume, comptage...), ce

qui est expressément autorisé par le Client par la signature du Contrat ;

- la conclusion d'un contrat CDGF entre le GRD et WEKIWI, pour l'approvisionnement des Clients en Contrat Unique, ou la conclusion d'un Contrat de Livraison Direct entre le GRD et le Client, le cas échéant ;

• le respect des normes par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les compteurs qui y sont raccordés, conformément aux règles techniques de sécurité en vigueur ;

- le respect, durant la durée du Contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur, étant précisé que Wekiwi enverra au Client, selon le mode d'envoi choisi par le Client pour sa facture, une notice de sécurité reprenant les règles techniques et de sécurité applicables à ses installations de gaz ;

- la résiliation effective par le Client de tout éventuel contrat avec un autre fournisseur de gaz naturel pour le ou les sites concernés ;

- l'absence de rétractation par le Client concerné, conformément à l'Article 3.2 ci-avant ;

- la disponibilité des capacités d'acheminement du RPD ;

- la disponibilité suffisante des sources d'approvisionnement de Wekiwi sur les marchés de gros du gaz, permettant la couverture de la totalité des besoins du Client aux regard des conditions économiques de l'offre proposée ;

- les limites de capacité du branchement telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison ;

- l'utilisation par le Client pour son compte direct et exclusif du gaz naturel au(x) Point(s) de Livraison ;

- l'absence d'insolvabilité du Client, l'absence de défaut de paiement (y compris au titre de tout précédent contrat de fourniture), et/ou la validation du profil financier du Client par un fournisseur d'informations financières ou un assureur-crédit pour les Clients professionnels ;

- le paiement des factures de gaz naturel dans les conditions définies dans le Contrat ;

- l'usage non frauduleux ou illicite du gaz naturel ;

- le cas échéant, le maintien pendant la durée du Contrat du libre accès aux installations de WEKIWI ou des

installations placées sous sa responsabilité ;

- la fourniture par le Client de la garantie, le cas échéant, suivant l'Article 5.2 ci-après ou la réception du prépaiement requis conformément au choix du Client lors de la souscription du Contrat.

En outre, si une ou plusieurs de ces conditions ne sont pas satisfaites, le Contrat ne prendra pas effet, conformément à l'article 3. La demande de souscription du Client sera nulle et non avenue, sans que le Client ne puisse réclamer une quelconque indemnité au Fournisseur. Le Fournisseur en informe dans ce cas le Client dans un délai de vingt (20) jours suivant la réception de sa demande de souscription et au plus tard dans un délai de cinq (5) jours précédant la date d'effet demandée par le Client.

5.2 Exigence d'un dépôt de garantie

5.2.1 Notation Financière des Clients Professionnels

Lors de la souscription d'un Client Professionnel et au cours du Contrat, Wekiwi pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité dudit Client. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies à l'Article 5.2.2.

5.2.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

Préalablement à la conclusion du Contrat ou en cours de Contrat, Wekiwi peut demander au Client, un dépôt de garantie d'un montant minimum de 100€ : (I) équivalent à trois fois le montant du forfait souscrit pour le Client Particulier et Non-Professionnel et (II) à trois fois le montant du forfait souscrit pour le Client Professionnel, 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 Wekiwi en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- En cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat ;
- Si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de Contrat à l'initiative de son précédent fournisseur ;



. Dans le cadre de la politique de gestion de risques du Fournisseur, si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de sept (7) jours à compter de la demande de Wekiwi, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 10.2, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie sera prélevé par Wekiwi après autorisation expresse du Client, 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 d'intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra dans les 30 jours suivants le paiement de la facture de clôture du Contrat, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client, par virement bancaire.

6. Prix

6.1 Prix de l'offre de Wekiwi

WEKIWI met à disposition des Clients la grille tarifaire de ses offres sur son site Internet, dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les prix de vente correspondant à l'offre souscrite par le Client sont mentionnés dans les Conditions Particulières.

Les prix outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés:

- . D'une part fixe correspondant à l'abonnement en fonction de la classe de consommation du Client et de sa zone tarifaire (zone de 1 à 6) ;
- . D'une part variable en fonction de la consommation de gaz naturel du Client.

Par ailleurs, le Client est redevable du tarif d'acheminement du gaz applicable jusqu'au PDL, qui correspond au tarif d'Accès des tiers aux Réseaux de Distribution (« ATRD »), fixé par décision de la Commission de régulation de l'énergie.

Les zones tarifaires sont et resteront identiques à celles applicables aux tarifs réglementés. Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises si le Client est un Particulier ou un Non-Professionnel, et en euros hors taxes si le Client est un Professionnel.

Le prix de la fourniture comprend également les coûts liés aux obligations du Fournisseur en matière de certificats d'économies d'énergie, en application des articles L. 221-1 et suivants du Code de l'énergie.

Les prix sont ajustés de plein droit en fonction des modifications survenues des taxes, impôts, charges, redevances et contributions s'appliquant à vente de gaz naturel, et aux obligations du Fournisseur (par exemple en matière de certificats d'économies d'énergie, obligation de capacité, système d'échange de droits d'émission, dispositif ARENH loi n°2010-1488).

Toute révision du tarif ATRD qui s'applique à la prestation d'acheminement réalisée par le GRD sera automatiquement répercutée sur le Client dès son entrée en vigueur.

6.2 Offre à Prix Indexé

Le prix du kWh HT évoluera à la hausse ou à la baisse chaque mois en fonction de l'évolution de la moyenne arithmétique des indices de cotations End of Day Powernext, sur le mois de livraison, pour les contrats de gaz naturel PEG France.

6.3 Offre à prix fixe

Par dérogation, les Conditions Particulières peuvent également stipuler un prix de fourniture fixe dont le montant est déterminé par WEKIWI. L'option à prix fixe consiste pour Wekiwi à proposer au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les Conditions Particulières de Vente, sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire que Wekiwi en informe préalablement le Client.

Le Client qui a opté pour une option à prix fixe ne peut revenir à une offre à prix indexé qu'à l'issue d'un délai minimum de six (6) mois.

6.4 Variations

Le prix du Contrat sera révisé à chaque échéance du Contrat et selon l'indexation définie dans l'article 5.3.1. Le Client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

La grille tarifaire des offres est publiée sur le site Internet de WEKIWI et peut

être demandée par le Client à WEKIWI par courrier postal ou courrier électronique.

En cas de reconduction du Contrat, et sauf dénonciation en application de l'article 3 ou 10 ci-après, les prix indexés basés sur la grille tarifaire en vigueur s'appliquent de plein droit au Contrat, prorata temporis et à due proportion des consommations du Client.

En cas de disparition de l'indice servant à indexer l'Abonnement et le(s) prix par kWh du gaz, l'évolution du prix s'effectuera sur l'indice de remplacement le plus proche proposé au Client par le Fournisseur. A défaut d'accord du Client, il pourra résilier son Contrat dans les conditions prévues à l'article 10 ci-après.

6.5 Prestations diverses de GRDF

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations et sont refacturés au Client à l'euro euro.

6.6 Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, qui sont une composante du prix de la fourniture et de l'acheminement, sont facturés au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), la Contribution tarifaire d'acheminement (CTA) et la TICGN (Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel). Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxes, imposés par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

6.7 Clients en situation de précarité

6.7.1 Chèque énergie

Conformément à la réglementation, le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources. Si la personne physique est éligible, elle recevra automatiquement son chèque énergie d'ici à fin avril. Elle n'a aucune démarche à réaliser. Ce dispositif remplace, depuis le 1^{er} janvier 2018, la tarification spéciale « Tarif Spécial Solidarité ».

L'utilisation du chèque énergie comme moyen de paiement ne peut donner lieu à aucun remboursement en numéraire conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie. Lorsque la valeur du chèque



énergie utilisé par le Client Particulier pour le paiement d'une facture est supérieure au montant de ladite facture, le trop-perçu est déduit de la ou, le cas échéant, des prochaines factures. Cela ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas d'émission d'une facture de clôture. Lorsque le chèque est adressé au Fournisseur en dehors d'une période de facturation, sa valeur est déduite de la facture suivant et, si elle est supérieure à son montant de la ou des factures suivantes. Toutefois, elle est affectée par priorité, en totalité ou en partie selon le cas, à une facture antérieure non soldée par le Client Particulier.

Le Fournisseur n'est tenu d'accepter un chèque énergie en paiement que jusqu'au 31 mars de l'année civile suivant l'année d'émission. Les titres ne peuvent être présentés au remboursement que jusqu'au 31 mai de l'année suivant l'année civile de leur émission ; les titres présentés après cette date sont définitivement périmés.

Le Client Particulier bénéficiaire du chèque énergie peut également bénéficier de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de son Contrat, d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement et d'une offre de transmission des données de consommation au moyen d'un dispositif déporté d'affichage.

En cas de difficulté de paiement, le Client Particulier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr. Pour toute question, le Client Particulier peut également contacter les numéros dédiés mis en place par l'État pour le chèque énergie : 0 805 204 805 (service et appel gratuits).

6.7.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client Particulier et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de

son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

6.8 Services complémentaires

Wekiwi peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site wekiwi.fr.

7. Facturation

7.1 Données de consommation

Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les autorelevés ou les données communiqués par le Client, et par les compteurs réglés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève trimestrielle ou semestrielle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh). Le Client autorise WEKIWI à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation, et à obtenir l'historique de consommation auprès du GRD, et ce au moins une fois dans l'année afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période.

Le Client accède gratuitement à ses données de consommation. Lorsque son installation est équipée d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance, les modalités d'accès aux dites données sont définies aux articles D. 224-26 et suivants du Code de la consommation.

7.2 Modalités de facturation

Les modalités de facturation sont laissées au choix du Client, parmi ceux proposés lors de sa Souscription (facturation semestrielle, bimestrielle ou mensuelle). Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du service client ou via son espace client sur le site Internet de WEKIWI.

Le Client aura la possibilité de communiquer des auto-relèves de son Compteur. Dans les offres avec le Forfait de WEKIWI, le Client peut choisir la fréquence et le montant des échéances. L'avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation du Contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Une facture de régularisation est émise par WEKIWI, après chaque relevé du GRD, et ce au minimum une fois tous les six (6) mois afin de prendre en compte la quantité d'énergie

consommée par le Client sur cette période. WEKIWI ne peut être tenu responsable des retards ou erreurs de facturation liée au retard dans la communication des consommations par le GRD ou au défaut du Compteur.

En cas de changement de prix entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux prix, ces consommations sont déterminées par estimation et sont réparties en fonction à la date de changement de prix.

Aucune consommation de gaz antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas : de défaut d'accès au Compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après relance par courrier du GRD, ou de fraude.

7.3 Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à Wekiwi dans le délai légal de prescription, soit deux (2) ans pour les Clients Particuliers et cinq (5) ans pour les autres Client, à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à Wekiwi tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

8. Paiement

8.1 Délais et modalités de paiement

Le mode de paiement privilégié est le prélèvement automatique. Au moment de la conclusion du Contrat, le Client signe le mandat SEPA correspondant. Le Fournisseur offre également Client la possibilité de payer par chèque ou en espèces (ou mandat compte), dans ce cas le client ne pourra prétendre à la remise sur forfait. Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date d'émission. Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de WEKIWI est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais.



Dans le cas de l'offre avec forfait WEKIWI, le paiement du forfait s'effectue à échoir et au cours des quinze (15) premiers jours de la période concernée.

Le fournisseur se réserve le droit de débiter un montant maximal de 0,1 € avant l'activation de la fourniture (frais de vérification du mandat SEPA).

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les quatorze jours suivant la date d'exigibilité, le Client Particulier sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous quinze (15) jours supplémentaires sous peine de suspension, réduction ou interruption de fourniture (ce délai étant porté à trente (30) jours pour les bénéficiaires du chèque énergie ou bénéficiant d'une aide du Fonds de Solidarité). Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux, si applicable. Le Fournisseur a ensuite la possibilité d'interrompre la fourniture au Client sous vingt (20) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client Professionnel sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client Professionnel 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.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu au présent Contrat, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure :

- pour le Client Particulier et Non-Professionnel, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Cette pénalité ne peut être inférieure à 10€ TTC.
- pour le Client Professionnel, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le

nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Le Client Professionnel est également redevable envers le Fournisseur d'une indemnité au titre des frais de recouvrement pour un montant ne pouvant être inférieur à quarante (40) euros.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du Fonds de Solidarité.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, WEKIWI pourra interrompre la fourniture de gaz naturel, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les Clients concernés, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 10. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement de la fourniture de gaz facturés sont à la charge du Client.

8.2 Modalités de remboursement

Pour le Client Particulier lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par Wekiwi seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client ouvrant droit à un remboursement immédiat du trop-perçu dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Pour un Client Professionnel ou Non-Professionnel, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à cinquante (50) euros, les sommes dues par Wekiwi seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.

Au-delà des seuils susvisés, Wekiwi procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

9. Suspension du Contrat

En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, en dépit des relances de Wekiwi conformément à l'Article 8.1 et au Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas

d'impayés des factures de gaz naturel (si applicable au Client concerné), sa fourniture pourra être suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, Wekiwi avisera le Client par courrier valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la suspension de la fourniture dans le respect de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture de gaz, si applicable au Client concerné. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précités est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'Article 6.6. Tout déplacement de GRDF donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients mentionnés à l'Article 6.6 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

Dès la régularisation de l'impayé, Wekiwi demandera à GRDF un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution. L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative de GRDF dans les conditions prévues aux Conditions de Distribution.

Les obligations contractuelles des Parties ne sont plus exécutées pendant la durée de la suspension à l'exception de l'obligation de paiement par le Client des sommes dues avant la survenance de l'événement qui a provoqué la suspension.

10. Résiliation

10.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Conformément au Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment.

Si la durée du contrat est inférieure à 12 mois du fait d'un changement de fournisseur à la demande du Client, les remises accordées pour différentes raisons dans les Conditions Particulières ne seront pas reconnues au client.

10.1.1 Changement de fournisseur

En cas de changement de fournisseur, la résiliation interviendra de plein droit à compter de la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz naturel du Client, après information préalable par courrier postal ou courrier électronique auprès de Wekiwi par le Client. Le délai pour ce



changement ne peut excéder vingt-et-un (21) jours. Wekiwi facturera au Client les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais soient dûment justifiés.

10.1.2 Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...)

Dans les autres cas, la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification écrite de la cessation à Wekiwi. Dans ce cas, Wekiwi encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation de GRDF. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.

10.2 Résiliation pour manquement du Client à l'initiative de Wekiwi

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, Wekiwi mettra en demeure le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre des la procédure prévue à l'article 9, Wekiwi pourra résilier de plein droit le Contrat.

10.3 Conséquences de la résiliation

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 GRDF. Si le Client ne résilie pas son Contrat à la sortie de son logement ou de ses locaux, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant. Wekiwi émettra une facture de clôture sur la base des index transmis par GRDF. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture par chèque ou virement bancaire. La responsabilité de Wekiwi ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à l'interruption de fourniture par le GRD.

11. Responsabilités

Conformément à la réglementation en vigueur, Wekiwi et GRDF conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client,

responsabilités qui sont décrites ci-dessous :

11.1 Responsabilité de Wekiwi vis-à-vis du Client

Wekiwi est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de Wekiwi ne peut être engagée (I) en cas de manquement de GRDF à ses obligations y compris contractuelles à l'égard du Client, (II) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (III) en cas d'interruption de fourniture de gaz naturel consécutive à une résiliation, (IV) ou lorsque l'éventuel manquement de Wekiwi est causé par la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure s'entend de tout événement extérieur qui échappe au contrôle des Parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Wekiwi serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

11.2 Responsabilité de GRDF vis-à-vis du Client

GRDF supporte envers le Client les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans les Conditions de Distribution ou le Contrat de Livraison Direct. A travers ces derniers, le Client a une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du RPD.

Le Client peut demander directement réparation à GRDF qui est directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Dans le Cadre du Contrat Unique, dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité de GRDF par l'intermédiaire de Wekiwi, il sera fait application de la procédure amiable décrite dans les Conditions de Distribution figurant en annexe. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre GRDF ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

11.3 Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution.

11.4 Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

Il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément aux dispositions réglementaires. 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.

11.5 Responsabilité vis-à-vis des tiers

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent Contrat.

12. Evolution des conditions contractuelles

Wekiwi pourra modifier les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, par courrier postal ou électronique. Le Client pourra résilier son Contrat sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de la communication.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, contributions et charges imposé par la loi ou par un règlement, s'appliquera automatiquement et immédiatement de plein droit au Contrat.



13. Données à caractère personnel

13.1 Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer à Wekiwi des données à caractère personnel, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer Wekiwi en s'adressant au Service Client.

13.2 Traitement des données à caractère personnel par Wekiwi

Wekiwi regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ce traitement a pour finalité la gestion par Wekiwi du Contrat (fourniture de gaz et services associés, facturations, recouvrement) ainsi qu'à ses prestataires, sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux ainsi qu'au GRD, lesquels ne peuvent toutefois y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires. Le Fournisseur veille également à protéger les données des Clients bénéficiaires du chèque énergie dans les conditions du Code de l'énergie. Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, Wekiwi pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel pourront être stockées, traitées et transférées par Wekiwi 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. Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification, de suppression de portabilité et de limitation de l'usage des données

personnelles le concernant conformément à la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée ainsi que le Règlement UE n°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 » (RGPD). Le Client peut également s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à fins de prospection commerciale auprès du Service Client. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Ces droits peuvent être exercés par courrier postal ou courrier électronique auprès du délégué à la protection des données de WEKIWI aux coordonnées visées à l'article 17. Le Client a en outre le droit de former une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

14. Nullité partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit à la suite d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

15. Cession

Wekiwi pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat 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, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. La cession du Contrat libèrera Wekiwi pour l'avenir. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord préalable et écrit de WEKIWI.

16. Droit applicable et règlement des litiges

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

Le Service Client de Wekiwi est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de Wekiwi sont précisées à l'article 17.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat, dans un délai de deux (2) mois.

Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www.dgcrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai compris entre deux (2) et (12) mois à compter de l'envoi du courrier de réclamation, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie, dans la limite de sa compétence : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre leur différend :

- Au tribunal de commerce de Paris pour les Clients Professionnels y compris en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs,
- Aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.

17. Correspondance

Tout document ou toute communication, hors facturation, relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement par courrier postal ou courrier électronique à l'adresse suivante :

WEKIWI SAS
6 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 PARIS

E-mail :
info@wekiwi.fr
clients@wekiwi.fr

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

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

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

DEFINITIONS :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1

Objet des Conditions de Distribution

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

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

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

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

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

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

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

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

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

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

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

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

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

4

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

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

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

5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6

Mise en Service et Mise Hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Mise Hors Service

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

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

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

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

7

Intervention du Client dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

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

Le client peut faire cette déclaration :

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

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

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

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

Synthèse des Obligations du Distributeur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Synthèse des Obligations du Fournisseur

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

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

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

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

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

12

Rémunération

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

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

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

13

Force majeure et circonstances assimilées

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilités et assurances

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

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

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

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

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

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

16

Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Service client de GRDF

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

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

Urgence Sécurité Gaz

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

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits