



## **POUR VOUS, PROFESSIONNELS**

# Vos Conditions Générales de vente de Gaz et/ou d'Électricité

Décembre 2020



# Sommaire

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITE

DÉFINITIONS .....	4
1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	5
2. RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON .....	5
3. INSTALLATION INTÉRIEURE .....	5
4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ .....	5
5. FACTURATION .....	6
6. DÉPÔT DE GARANTIE .....	7
7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ÉNERGIE .....	7
8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS .....	8
9. DURÉE ET CESSIION DU(DES) CONTRAT(S) .....	8
10. RÉSILIATION .....	8
11. RESPONSABILITÉ .....	9
12. LITIGES .....	9
13. DONNÉES PERSONNELLES .....	9
14. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES - IMPRÉVISION .....	10
15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE .....	10
16. CONFIDENTIALITÉ .....	10
17. NULLITÉ PARTIELLE .....	10

## ANNEXES

ANNEXE 1 : ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ .....	11
ANNEXE 2 : CONDITIONS DE DISTRIBUTION DU GAZ .....	18

## DÉFINITIONS

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

**Abonnement** : élément du prix indépendant des quantités vendues.

**Acheminement** : en Gaz, transport du Gaz sur le Réseau de Distribution et de transport jusqu'au Point de Livraison du Client ; en Électricité, accès et utilisation du Réseau de Distribution et de transport pour livrer l'Électricité au Point de Livraison du Client.

**Année Contractuelle** : période de douze (12) mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat. Par dérogation, les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir, pour la première Année Contractuelle une durée supérieure ou inférieure à douze (12) mois.

**Basse Tension** : les domaines de tension des réseaux publics de transport et de distribution d'Électricité sont définis dans la décision ministérielle du 23 septembre 2005. Le domaine de tension « Basse Tension » rassemble tous les raccordements dont la tension est inférieure à 1 kVA avec une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou supérieure à 36 kVA et inférieure à 252 kVA.

**Client** : toute personne physique ou morale, consommateur final non domestique. Il est désigné aux Conditions Particulières de vente.

**Conditions Générales de vente (ou CGV)** : partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

**Conditions Particulières de vente (ou CPV)** : partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre le Fournisseur et le Client.

**Conditions de Distribution** : en Gaz, Les Conditions de Distribution de l'Exploitant Distribution définissent les conditions de distribution du Gaz (caractéristiques, détermination des quantités), et les conditions d'accès et de réalisation des interventions sur les ouvrages de raccordement.

**Contrat(s)** : le(s) contrat(s) de vente de Gaz et/ou d'Électricité est(sont) constitué(s) des présentes Conditions Générales de vente et de Conditions Particulières de vente.

**Contrat GRD-F** : en Électricité, contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur relatif à l'accès au Réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Point de Livraison raccordé au Réseau géré par le Distributeur et pour lequel le Client a souscrit un Contrat avec le Fournisseur.

**Débit Compteur** : quantité minimale de Gaz pouvant être consommée par heure.

**DGARD Basse Tension (Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique)** : dispositions applicables à l'accès et à l'utilisation du Réseau pour tout Point de Livraison alimenté en Basse Tension au travers du Contrat conclu avec le Fournisseur dont une synthèse est jointe en annexe. Cette synthèse est établie sous la responsabilité du Distributeur. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site Internet du Distributeur Enedis ([www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)) ou communiqué par le Fournisseur sur simple demande du Client.

**Électricité** : énergie électrique active utilisée par le Client transformée en énergie mécanique, lumineuse, thermique, etc.

**Espace Client** : outil accessible par Internet à partir du site Internet <https://espace-client.pro.engie.fr> permettant le suivi des données de consommation et de facturation du Client et donnant accès, le cas échéant, à un ou plusieurs services complémentaires gratuits ou payants que le Client peut souscrire et résilier auprès de son interlocuteur commercial ou directement en ligne.

**Exploitant Distribution ou Distributeur** : toute personne physique ou morale chargée de la distribution du Gaz ou de l'Électricité sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison. Il est responsable de l'exploitation, de l'entretien et si nécessaire du développement du Réseau de Distribution dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du Réseau à

satisfaire une demande raisonnable de distribution de Gaz ou d'Électricité. **Fournisseur** : fournisseur de Gaz et/ou d'Électricité, selon les modalités prévues au Contrat.

**Gaz** : gaz naturel.

**Heures Creuses (HC)** : en Électricité, 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Heures Pleines (HP)** : en Électricité, toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Installation Intérieure** : il s'agit de l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau et situés, pour le Gaz, en aval du compteur et, en cas d'absence de compteur individuel, en aval du robinet de coupure individuel, pour l'Électricité, en aval des bornes de sortie du disjoncteur.

**Opérateur Prudent et Raisonnable** : personne agissant de bonne foi dans l'intention d'exécuter ses obligations contractuelles et qui, pour ce faire, met en œuvre les compétences, l'application, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement mises en œuvre par un opérateur compétent et expérimenté agissant conformément aux réglementations, lois et usages dans des circonstances et des conditions similaires.

**Partie ou Parties** : les signataires du(des) Contrat(s), tels que mentionnés dans les Conditions Particulières de vente.

**Plage de Consommation Prévisionnelle** : en Gaz, plage dans laquelle se situe la Quantité Annuelle Prévisionnelle et qui définit le prix appliqué au Client.

**Point de Livraison ou PDL ou Lieu de Consommation** : point physique où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné aux Conditions Particulières de vente.

**Pouvoir calorifique supérieur ou PCS** : en Gaz, quantité de chaleur, exprimée en kWh, qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube normal de Gaz dans l'air, le Gaz et l'air étant à une température initiale de zéro degré Celsius, de manière telle que la pression à laquelle la réaction a lieu reste constante et égale à 1,01325 bar, et que tous les produits de la combustion soient ramenés à température de zéro degré Celsius, tous ces produits étant à l'état gazeux, sauf l'eau formée pendant la combustion, qui est ramenée à l'état liquide à la température de zéro degré Celsius. Le PCS utilisé pour la facturation est une moyenne, sur la période de facturation, réalisée dans le respect de la réglementation en vigueur.

**Prix de la Consommation ou Terme de Quantité** : élément du prix appliqué aux quantités vendues. En Gaz, le cas échéant, les Termes de Quantité sont appliqués aux quantités vendues par tranche : un premier terme de quantité TQ1 est appliqué aux quantités vendues par Année Contractuelle dans la limite d'un seuil de consommation précisé aux Conditions Particulières de vente et un deuxième terme de quantité TQ2 est appliqué aux quantités vendues par Année Contractuelle au-delà de ce seuil.

**Puissance Souscrite** : en Électricité, puissance que le Client prévoit d'appeler à son Point de Livraison pendant les douze (12) mois qui suivent sa souscription, en fonction de ses besoins vis-à-vis du Réseau. Sa valeur est fixée dans la limite de la capacité des ouvrages.

**Quantité Annuelle Prévisionnelle** : en Gaz, quantité d'énergie que le Client prévoit de consommer pendant l'Année Contractuelle et que le Fournisseur s'engage à vendre au Client pour le Point de Livraison.

**Réseau de Distribution ou Réseau** : en Gaz, ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes exploités par et sous la responsabilité de l'Exploitant Distribution, constitué notamment de canalisations, de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de système de transmission, etc. ; en Électricité, ensemble des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur.

**Responsable d'Équilibre** : en Électricité, personne morale ayant signé avec le réseau de transport d'électricité (RTE) un contrat de responsable

d'équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement la différence, entre le total des quantités d'énergie injectées et le total des quantités d'énergie soutirées, constatée a posteriori dans le périmètre d'équilibre défini au contrat.

**Société Affiliée** : vise toute société qui directement ou indirectement, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec, le Fournisseur. Contrôle s'entend au sens qui lui est conféré à l'article L233-3 du Code de commerce.

**Type de Comptage** : le type de comptage correspond soit à une période simple soit à une période constituée des Heures Pleines et des Heures Creuses. Les plages horaires correspondant à ces périodes sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

## **1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Le(s) Contrat(s) définit(issent) les modalités de vente du Gaz et/ou de l'Électricité par le Fournisseur au(x) Point(s) de Livraison du Client.

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

**En Gaz**, le Gaz vendu est destiné exclusivement aux utilisations désignées aux Conditions Particulières de vente.

**En Électricité**, le Contrat est applicable aux Clients alimentés en Basse Tension par une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Il regroupe les dispositions relatives à la fourniture d'Électricité et à l'accès au Réseau et son utilisation. Il est constitué :

- des présentes Conditions Générales de vente et de leurs annexes - Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique (DGARD Basse Tension) dont une synthèse est mise à disposition sur le site Internet du Fournisseur [pro.engie.fr](http://pro.engie.fr) et, le cas échéant, jointe au Contrat - ,
- de Conditions Particulières de vente.

Le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

Le Fournisseur assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client. Le Client désigne comme son Responsable d'Équilibre le Fournisseur ou toute autre personne que ce dernier se substituerait à cet effet.

Les présentes Conditions Générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un contrat de vente de Gaz et/ou d'Électricité.

Les conditions de vente de Gaz et/ou d'Électricité sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

## **2. RACCORDEMENT, ACHÈMÈNEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON**

**En Gaz**, le Fournisseur a pris toutes dispositions pour assurer, pendant toute la durée du Contrat, l'Acheminement du Gaz sur le Réseau jusqu'au Point de Livraison du Client.

**En Électricité**, le Fournisseur a conclu un Contrat GRD-F, avec le Distributeur, prévoyant les conditions techniques et commerciales de la mise à disposition de l'Électricité et de son utilisation, qui permet la connexion par le Client d'un Contrat avec le Fournisseur.

Les dispositions applicables à l'accès au Réseau d'Électricité et à son utilisation sont fixées dans les DGARD Basse Tension. Le Client s'engage à respecter les dispositions des DGARD Basse Tension vis-à-vis du Distributeur. Les prestations techniques du Distributeur et leurs tarifs sont déterminés dans son catalogue de prestations disponible auprès du Distributeur et notamment sur son site Internet. Pour le Distributeur GRDF à l'adresse suivante [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr) et pour le Distributeur Enedis, à l'adresse suivante [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

## **3. INSTALLATION INTÉRIEURE**

L'Installation Intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation, notamment l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz et le cas échéant, le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, et à la norme NF C 15-100 pour l'Électricité.

L'Installation Intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation Intérieure.

En Électricité, le cas échéant, le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'Électricité raccordés à ses installations qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Dans cette hypothèse, leurs caractéristiques sont mentionnées par le Client aux Conditions Particulières de vente.

Le Client est tenu d'informer le Fournisseur, par lettre recommandée avec accusé de réception, de toute modification ultérieure de ces moyens, quarante-cinq (45) jours avant leur mise en service. L'accord écrit du Distributeur est nécessaire avant la mise en œuvre de ces moyens de production. Dans ce cadre, le Client est tenu de signer avec le Distributeur une convention d'exploitation avant la mise en service de tout moyen de production.

## **4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ**

### **4.1. Conditions de vente**

Le prix du Gaz et/ou de l'Électricité est défini aux Conditions Particulières de vente. Les valeurs de l'Abonnement et/ou du(des) Prix de la Consommation de chaque énergie sont définies aux Conditions Particulières de vente selon l'offre choisie par le Client.

Les Conditions Particulières de vente définissent :

- **En Gaz**, la Quantité Annuelle Prévisionnelle, ainsi que la Plage de Consommation Prévisionnelle correspondante.
- **En Électricité**, le Type de Comptage, simple ou Heures Pleines-Heures Creuses (HP-HC) et la valeur de la Puissance Souscrite.

La Plage de Consommation Prévisionnelle, le Type de Comptage (simple ou HP-HC), la valeur de la Puissance Souscrite sont choisis par le Client en fonction de ses besoins.

Le Client peut demander au Fournisseur une modification à la hausse de sa Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou de sa Puissance Souscrite accompagnée ou non d'une modification du Type de Comptage, si aucune modification à la baisse n'est intervenue au cours des douze (12) mois précédents. Inversement, il peut demander une modification à la baisse si aucune modification à la hausse n'est intervenue au cours des douze (12) mois précédents. Cette demande sera prise en compte au plus tôt le 1er jour du mois suivant un préavis d'un (1) mois consécutif à la date de réception de la demande du Client.

Toute modification de la Plage de Consommation prévisionnelle et/ou de la Puissance Souscrite accompagnée ou non d'une modification du Type de Comptage fera l'objet d'une confirmation du Fournisseur.

Le prix applicable à la nouvelle Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou à la nouvelle Puissance Souscrite et/ou au nouveau Type de Comptage :

- figure dans les Conditions Particulières de vente ou dans l'annexe de prix des Conditions Particulières de vente, si la modification intervient avant la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente ;
- est celui en vigueur à la dernière révision du prix communiquée au Client, si la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente.

Les sommes facturées au Fournisseur par le Distributeur, au titre de la modification de la Puissance Souscrite ou du Type de Comptage ou d'une manière

générale de toute opération relative à la puissance, seront refacturées au Client.

## **4.2. Prix du Gaz et/ou de l'Électricité et révision du prix**

Le prix correspond au Gaz et/ou à l'Électricité et à son(leur) Acheminement.

Le prix peut être constitué d'un ou plusieurs Abonnement(s) et/ou d'un ou plusieurs Prix de la Consommation (ou Terme de Quantité en Gaz) dont les valeurs sont définies aux Conditions Particulières de vente.

Les prix s'entendent impôts, taxes, contributions ou redevances non compris.

Le(s) prix sera(ont) révisé(s) à chaque échéance du(des) Contrat(s). Le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant cette échéance, du(des) nouveau(x) prix qui lui sera(ont) appliqué(s) à compter de la date de renouvellement de son(ses) Contrat(s).

En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son(ses) Contrat(s), sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son(ses) nouveau(x) prix. La résiliation prendra effet, soit à la date d'échéance du(des) Contrat(s), si le Client manifeste son refus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard un (1) mois après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, si cette dernière est postérieure à la date d'échéance du(des) Contrat(s), et ce dans la limite du délai de trois (3) mois mentionné ci-dessus.

Les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir une formule de révision ou d'indexation du prix de marché de l'Électricité différente.

Le prix du Gaz inclut les coûts induits pour le Fournisseur par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie prévus aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie. Les coûts répercutés au Client à ce titre sont les coûts supportés par le Fournisseur et ne peuvent être supérieurs au montant de la pénalité prévue à l'article L221-4 du Code de l'énergie appliquée à l'obligation d'économies d'énergie en vigueur du Fournisseur.

Le prix de l'Électricité inclut les coûts induits pour le Fournisseur par la réglementation applicable, actuelle ou à venir, relative aux certificats d'économie d'énergie prévus aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie et au dispositif de contribution à la sécurité d'approvisionnement en électricité prévu aux articles L335-1 et suivants du code de l'énergie (garanties de capacité). Toutefois, les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir que ces coûts sont répercutés au Client par une part obligations. Les cas échéant, les Conditions Particulières de vente prévoient les conditions de révision du prix de la part obligations, et notamment l'évolution maximum de celui-ci sur la durée du Contrat. La révision du prix de la part obligations par le Fournisseur n'ouvre pas droit à résiliation pour le Client. Les coûts répercutés au Client dans la part obligations sont les coûts supportés par le Fournisseur, qui ne peuvent être supérieurs à la somme (a) du montant de la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie appliquée à l'obligation d'économies d'énergie en vigueur du Fournisseur et (b) du prix maximal déterminé en référence au coût de construction d'une nouvelle capacité, dit « prix administré » tel que défini par la Commission de régulation de l'énergie en application de l'article R335-57 du code de l'énergie, appliqué à l'obligation de capacité du Fournisseur pour une année de livraison.

Toute consommation de Gaz et/ou d'Électricité par le Client au-delà de la date de fin de Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci, et non couverte par un nouveau contrat avec un fournisseur de Gaz et/ou d'Électricité constitue une consommation anormale. Le Fournisseur subissant un préjudice du fait de cette consommation sera fondé à exiger le paiement du Gaz et/ou de l'Électricité consommé au prix indiqué aux Conditions Particulières de vente avec une majoration de 25% des Termes de Quantité appliqués aux quantités vendues.

Sauf nouveau contrat de vente de Gaz et/ou d'Électricité conclu entre le Client et le Fournisseur pour une durée déterminée, la poursuite de la consommation de Gaz et/ou d'Électricité dans les conditions indiquées ci-dessus se fera aux risques et périls du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction du Contrat au sens de l'article 1215 du Code civil. Le Fournisseur pourra demander au Distributeur l'interruption de la fourniture pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et ce, à tout moment.

Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit, et les frais d'interruption seront à sa charge.

## **4.3 Évolutions législatives, réglementaires et tarifaires**

En cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires, les nouvelles charges dont le Fournisseur serait redevable, en vertu de toute disposition impérative applicable le cas échéant au Gaz et/ou à l'Électricité, à la production, au transport, à la distribution, au stockage, à la vente ou à la livraison d'énergie, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique, à la lutte contre l'effet de serre, ou à la maîtrise de la pointe électrique (marché de capacité) seront intégralement répercutées et facturées au Client.

## **5. FACTURATION**

### **5.1. Établissement de la facture**

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client au format papier ou électronique. La fréquence de facturation est précisée aux Conditions Particulières de vente.

L(es) Abonnement(s) ainsi que la consommation sont facturés à terme échu.

En l'absence d'index de relève, réel ou estimé, fourni au Fournisseur par le(s) Distributeur(s), le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur.

En cas d'Abonnement(s) annuel(s), il(s) est(sont) facturé(s) par jour.

En cas d'évolution du prix en Gaz et/ou en Électricité, entre deux factures, la répartition des quantités facturées aux différents prix se fera au prorata temporis.

En outre, dans le cadre du(des) Contrat(s), le Fournisseur est amené, le cas échéant, à facturer au Client les prestations techniques réalisées par le(s) Distributeur(s).

### **5.2. Règlement des factures**

Le règlement des factures sera effectué par prélèvement automatique quinze (15) jours après la date d'émission de la facture.

Les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir d'autres modalités de paiement, telles que le TIP SEPA, la carte bancaire ou le chèque.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

### **5.3. Absence de paiement**

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que multiplie le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage.

En l'absence de paiement, sans préjudice de son droit de résilier le Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation », le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix (10) jours restée infructueuse, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture de Gaz et/ou d'Électricité pour le Point de Livraison du Client. Cette interruption interviendra dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Distributeur. Il est entendu qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelle que nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client est en outre tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation prévus à l'article relatif à la résiliation.

### **5.4. Contestation de facture**

En cas d'erreur manifeste de relevé portant sur une ou plusieurs factures, le Client

s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté.

Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées, toute réclamation justifiée ouvrant droit à remboursement au profit du Client. Ce remboursement s'effectue dans un délai d'un (1) mois après signification par le Fournisseur de son accord au Client.

### **5.5. Facture électronique**

Le Client peut bénéficier de la transmission de ses factures par voie électronique et sécurisée par une signature électronique. Ce service gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client) permet au Client de disposer de ses factures au format électronique certifié dans son Espace Client, pour son(s) Lieu(x) de Consommation. Ce service est réservé à toute personne physique (excepté les particuliers-clients résidentiels) ou personne morale exerçant une activité professionnelle, titulaire d'un Contrat conclu avec le Fournisseur pour le(s) Lieu(x) de Consommation au(x)quel(s) s'applique la facture électronique. Pour bénéficier de la facture électronique, le Client doit, à tout moment, disposer d'un Espace Client et régler ses factures par prélèvement automatique. Lorsque ces deux conditions sont réunies, le client en prélèvement bénéficiera automatiquement et après information préalable du Fournisseur d'une facture électronique sauf opposition de sa part.

Les factures électroniques sont téléchargeables en format PDF. Le Fournisseur s'engage à sécuriser la transmission des factures électroniques via une signature électronique qui repose sur un certificat électronique délivré par un prestataire de service de certification. Le certificat retenu pour la signature est de format PAdES avec un niveau de sécurité RGS\*\*. Le nom du fichier facture est sous la forme <facture#####>.pdf où ##### correspond au numéro de facture.

L'historique des factures électroniques est constitué progressivement à partir de la délivrance de la première facture électronique. Les factures électroniques sont accessibles dans l'Espace Client du Client pendant une durée identique à celle prévue pour l'accès à l'Espace Client. Si le Client a opté pour le paiement mensuelisé de ses factures, à la souscription et pour chaque période de reconduction, l'échéancier sera adressé au Client par courrier. Le Client est informé par e-mail de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique dans son Espace Client. Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur une adresse électronique (adresse e-mail) destinée à recevoir les e-mails l'informant de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique. Tout changement d'adresse électronique devra être communiqué par courrier ou par e-mail au Fournisseur. En cas d'adresse de messagerie électronique erronée, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques informant le Client de la disponibilité d'une facture. Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique et ce pour des raisons extérieures au Fournisseur (adresse de messagerie indiquée par le Client erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc). Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant en cas de force majeure et dans les cas suivants, sans qu'ils aient à remplir les conditions de la force majeure : piratage informatique, privation, suppression, interdiction temporaire ou définitive, pour quelle que cause que ce soit (dont les pannes ou indisponibilités inhérentes au serveur d'hébergement ou de tout système d'information nécessaire à la transmission des factures électroniques), de l'accès au réseau Internet.

L'enregistrement et l'archivage des factures électroniques sous format électronique relèvent de l'entière responsabilité du Client. C'est la raison pour laquelle il est recommandé au Client de télécharger ses factures électroniques régulièrement et de les conserver sur un support durable de son choix afin de se créer ses propres archives.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais la facture électronique en adressant par message électronique au Fournisseur un formulaire de demande de résiliation de la facture électronique. La résiliation de l'Espace Client, du prélèvement automatique, ou du Contrat entraînent la résiliation du service de facture électronique. Le Client recevra alors ses factures au format papier à partir de l'émission de la facture suivant la date de prise en compte du formulaire. Dans

ce cas, il est recommandé au Client, avant la fermeture de l'accès aux factures électroniques, de télécharger ses factures électroniques depuis son Espace Client afin de les conserver sur un support durable de son choix. Si la date de résiliation du service est trop proche de l'émission de la facture, il est possible que le Client reçoive une dernière facture au format électronique.

### **5.6 Compteur communicant**

Le Client équipé d'un compteur communicant Linky™ et/ou Gazpar peut bénéficier de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels. Ce service gratuit permet au Client de disposer chaque mois de ses factures basées sur des index de relève réels, pour son(s) Lieu(x) de Consommation. Le Client bénéficiant du service de la facture électronique et nouvellement équipé d'un compteur communicant Linky™ et/ou Gazpar bénéficiera automatiquement de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels, sauf opposition de sa part.

Pour en bénéficier, le Client doit, à tout moment, disposer d'un Espace Client, d'une transmission de ses factures par voie électronique et effectuer le règlement de ses factures par prélèvement automatique.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais ce service en adressant par message électronique au Fournisseur un formulaire de demande de résiliation. La fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Le règlement des factures par prélèvement automatique sera conservé.

En cas de résiliation du prélèvement automatique, le service de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels sera résilié et la fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Conformément à l'article relatif au « Dépôt de garantie » des Conditions Générales de vente, dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue plus par prélèvement automatique, le Client devra verser au Fournisseur un Dépôt de garantie dont le montant est précisé aux Conditions Particulières de vente.

En cas de résiliation du service de la facture électronique, la facture sera au format papier et la fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Le règlement des factures par prélèvement automatique sera conservé.

En cas de résiliation de l'Espace Client, le service de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels sera résilié. La facture sera au format papier et la fréquence de facturation passera à un rythme bimestriel basée sur des index de relève réels. Le règlement des factures par prélèvement automatique sera conservé.

### **6. DÉPÔT DE GARANTIE**

En Gaz et/ou en Electricité dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, le Client doit verser au Fournisseur un dépôt de garantie dont le montant est précisé aux Conditions Particulières de vente.

Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance du Fournisseur sur le Client.

En cas de défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat, et notamment en cas de mise en redressement judiciaire du Client, le Fournisseur peut opérer compensation de toutes les sommes qui lui sont dues par le Client avec le dépôt de garantie.

Si le Client est dans l'incapacité de constituer le dépôt de garantie ou encore de le reconstituer à la suite d'une compensation, le Fournisseur peut interrompre la vente de Gaz et/ou d'Electricité conformément à l'article « Absence de Paiement ».

### **7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'ÉNERGIE**

Le Fournisseur peut demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'énergie après en avoir informé le Client, par tout moyen, dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat porté à la connaissance du Fournisseur,

- inexécution de l'une de ses obligations par le Client, notamment dans le cas visé à l'article relatif à l'absence de paiement,
- force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie.

L'interruption de la fourniture n'exonère pas le Client du paiement de ses factures.

## **8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS**

### **8.1. Définition**

Chaque Partie est momentanément déliée totalement ou partiellement de ses obligations au titre du(des) Contrat(s), à l'exception des éventuelles prestations dues au(x) Distributeur(s), dans les cas suivants :

- Cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de la Partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du(des) Contrat(s).
- Dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du(des) Contrat(s) et dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable :
  - bris de machine, 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 affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz et/ou d'Électricité,
  - indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'électricité et au Réseau d'Électricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité,
  - dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
  - phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause, leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, tempête, neige collante),
  - grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
  - ou en Électricité toutes autres circonstances visées dans les DGARD Basse Tension.

### **8.2. Mise en œuvre**

La Partie affectée s'engage, dans les meilleurs délais après la survenance d'un événement tel que défini ci-dessus, à avertir l'autre Partie et à lui fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences.

Cette information sera envoyée par télécopie, courrier électronique ou lettre à l'autre Partie, et confirmée dans tous les cas par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent article n'est appliqué qu'à compter de la signification d'un événement tel que défini ci-dessus à l'autre Partie. Dans tous les cas, la Partie affectée doit prendre toutes dispositions en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

### **8.3. Effets**

Si l'inexécution du(des) Contrat(s), en raison d'un événement visé ci-dessus, perdrait au-delà d'un délai d'un (1) mois, les Parties se rencontreraient pour étudier la suite à donner au(x) Contrat(s). À défaut d'accord dans les trente (30) jours suivant la période visée ci-dessus, l'une quelconque des Parties pourrait résilier le(s) Contrat(s) sans préavis ni indemnité et sans formalité judiciaire de quelle que nature que ce soit.

Le Client n'est pas délié de ses obligations, au titre du(des) Contrat(s), antérieures à la survenance d'un événement de force majeure ou assimilé.

## **9. DURÉE ET CESSIION DU(DES) CONTRAT(S)**

Les Conditions Particulières de vente fixent la date d'effet et d'échéance du(des) Contrat(s).

La date d'effet du(des) Contrat(s) est notamment subordonnée :

- à l'existence d'un raccordement au Réseau de Gaz et/ou d'Électricité et à la mise en service du(des) Point(s) de Livraison,
- au rattachement du(des) Point(s) de Livraison du Client par le(s) Distributeur(s) au Fournisseur,
- à l'acceptation des Conditions de Distribution mises à disposition sur le site Internet du Fournisseur [pro.engie.fr](http://pro.engie.fr) et, le cas échéant, jointes au Contrat.

Le délai prévisionnel de fourniture qui dépend des contraintes du(des) Distributeur(s) est compris entre 5 et 21 jours. Pour une mise en service, un délai plus court peut être demandé par le Client moyennant un supplément de prix. Ce supplément est facturé par le(s) Distributeur(s) au Fournisseur qui le refacture à l'euro près au Client.

Le(s) Contrat(s) est(sont) conclu(s) pour une durée d'un (1) an et se renouvelle(nt) par tacite reconduction par périodes d'un (1) an à compter de la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente. Toutefois les Conditions Particulières de vente peuvent prévoir une durée différente ; dans ce cas, le(s) Contrat(s) se renouvelle(nt), à compter de la date d'échéance, pour des périodes de même durée.

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du(des) Contrat(s), sauf accord écrit exprès et préalable du Fournisseur, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. Cet accord ne pourra être refusé sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du(des) Contrat(s). Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du(des) Contrat(s).

Le Client consent par avance à la cession par le Fournisseur de ses droits et obligations au titre du(des) Contrat(s) à toute Société Affiliée. A compter de la date à laquelle la cession est notifiée au Client, le cédant ne reste tenu que des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

## **10. RÉSILIATION**

Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants :

**a/ Au choix de chacune des Parties**, moyennant un préavis de deux (2) mois :

- à la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente, puis à l'issue de chaque période de renouvellement,
- en Gaz en cas de cessation du ou des contrats d'Acheminement ou des Conditions de Distribution,
- en Électricité en cas de cessation du contrat GRD-F ou si le Fournisseur ne peut plus légalement exécuter le Contrat à la suite de



la perte de sa qualité de fournisseur d'Électricité.

#### **b/ A l'initiative du Fournisseur :**

- en cas d'absence de paiement intégral du montant de la facture dans un délai de vingt (20) jours calendaires suivant la date limite de paiement, le Fournisseur pourra mettre en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai supplémentaire de dix (10) jours. La résiliation interviendra à l'issue de cette mise en demeure restée sans effet.
- après l'interruption de la fourniture de Gaz et/ou d'Électricité, dans le cas visé à l'article « Absence de paiement ». La résiliation interviendra dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

#### **c/ Au choix du Client,**

- en cas de révision du prix à l'échéance du Contrat,
- en cas de manquement de la part du Fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés, pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois, et après une mise en demeure restée infructueuse huit (8) jours à compter de sa présentation au Fournisseur.

#### **d/ Dans le cas prévu à l'article relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.**

Lors de la résiliation du Contrat, le relevé spécial du compteur est effectué à la charge du Client et lui sera facturé.

Sans préjudice de l'article relatif à la responsabilité, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat,

- soit par le Client, sauf motif légitime ou cas de force majeure ou cas assimilé,
- soit par le Fournisseur pour manquement du Client à l'une de ses obligations issues du Contrat et en particulier dans le cas visé au d/ ci-dessus,

le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants :

#### **En Gaz,**

##### **Si la consommation annuelle de référence du Client est inférieure à 30 MWh, 10 % de la somme :**

- de la totalité de l'Abonnement,
- et du produit de la Quantité Annuelle Prévisionnelle et du Terme de Quantité en vigueur.

##### **Si la consommation annuelle de référence du Client est supérieure à 30MWh, 30% de la somme :**

- de la totalité de l'Abonnement,
- et du produit de la Quantité Annuelle Prévisionnelle et du Terme de Quantité en vigueur.

Si la durée prévue par le(s) Contrat(s) est supérieure à un (1) an, la somme ci-dessus est alors augmentée de

la même somme multipliée par le nombre d'années restant à courir à l'issue de l'année en cours.

##### **En Electricité, 10 % du montant annuel prévisionnel de la facture.**

Si la durée prévue par le(s) Contrat(s) est supérieure à un (1) an, le montant obtenu est alors augmenté du même montant multiplié par le nombre d'années restant à courir à l'issue de l'année en cours.

Le changement de Fournisseur avant l'échéance du ou des Contrats n'est pas considéré comme un motif légitime de résiliation et donne lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus à l'article relatif à la résiliation.

## **11. RESPONSABILITÉ**

La responsabilité du Fournisseur ne s'étendant pas à l'Installation Intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son Installation Intérieure qu'à ses appareils

d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée de la fourniture de Gaz et/ou d'Électricité.

Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

Sauf dol ou faute lourde et sans préjudice du cinquième alinéa avant la fin du présent article, la responsabilité civile que chaque Partie encourt par sa faute, vis-à-vis de l'autre Partie, ne peut être engagée que dans la mesure du préjudice, dûment justifié, causé par cette Partie, et dans la limite :

En Gaz :

- par événement et par Point de Livraison, d'un montant de 5 000 EUR (respectivement 10 000 EUR et 50 000 EUR lorsque la consommation du Point de Livraison par Année Contractuelle est supérieure à 150 000 kWh et 5 000 000 kWh)
- par Année Contractuelle et par Point de Livraison, à deux fois le montant précédent.

En Électricité :

- par Point de Livraison et par événement, d'un montant égal à un (1) mois moyen d'Électricité consommée au Point de Livraison,
- par Année Contractuelle, à deux fois le montant précédent.

Le Client et le Fournisseur renoncent à tout recours l'un contre l'autre et contre leurs assureurs respectifs au-delà des montants susmentionnés. Le Client et le Fournisseur s'engagent à obtenir de leurs assureurs respectifs la même renonciation.

Chaque Partie supportera les conséquences pécuniaires des dommages subis par ses préposés au cours de l'exécution du Contrat.

Chaque Partie et ses assureurs garantissent l'autre Partie contre les recours qui pourraient être exercés par les préposés, leurs ayant-droit et/ou les caisses de sécurité sociale à raison de ces dommages.

Le(s) Distributeur(s) est(sont) responsable(s) directement vis-à-vis du Client des conditions de livraison du Gaz et de l'accès et de l'utilisation du Réseau d'Électricité, notamment de la qualité et de la continuité. Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du(des) Distributeur(s) concernant les engagements de ce(s) dernier(s) contenus dans les Conditions de Distribution et/ou les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Électricité.

Le Client s'engage vis-à-vis du(des) Distributeur(s) à respecter les Conditions de Distribution et/ou les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Électricité.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution ou des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Électricité, entraînant la suspension de la fourniture de Gaz et/ou d'Électricité par le(s) Distributeur(s), le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du(des) Contrat(s), et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

## **12. LITIGES**

En cas de litige, le Client peut saisir les services compétents du Fournisseur en vue du réexamen de sa demande. À défaut de résolution du litige avec lesdits services, le Client peut soumettre le différend au médiateur de ENGIE soit par internet (<http://www.mediateur-engie.com/contact>) ou par simple lettre à COURRIER DU MEDIATEUR, TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX.

En l'absence d'accord amiable, le litige est soumis au tribunal de commerce compétent.

## **13. DONNÉES PERSONNELLES**

### **13.1 Finalité et qualité de responsable de traitement**

Dans le cadre de son activité, le Fournisseur, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients et prospects dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles .

Les données sont collectées soit directement auprès des personnes par le Fournisseur ou ses prestataires, soit indirectement auprès de tiers, partenaires ou sociétés qui fournissent des fichiers de données.

L'utilisation de certaines données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime du Fournisseur. Elle a pour finalité de permettre au Fournisseur de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services. Les données strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client. À défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

Le Fournisseur s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, le Fournisseur est amené à collecter directement ou indirectement, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes. Pour ce faire, le Fournisseur est également susceptible d'utiliser les données de navigation de ses clients, collectées sur le site internet du Fournisseur ou de ses partenaires, et de les associer avec d'autres données. À tout moment, le Client a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal et en désactivant les cookies éventuellement déjà déposés. Il peut également demander au Fournisseur de ne pas faire l'objet de profilage à des fins publicitaires en exerçant son droit d'opposition à l'adresse mentionnée ci-après. À défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées au Client. Les données des clients ou prospects collectées peuvent être utilisées pour des sollicitations commerciales par voie postale ou téléphonique de la part du Groupe ENGIE, sur le fondement de l'intérêt légitime, ou de la part de ses partenaires. Le Fournisseur peut utiliser les données de ses clients à des fins de prospection commerciale par voie électronique. Les clients ou prospects qui ne souhaitent pas recevoir de prospection commerciale par voie électronique peuvent s'y opposer en se désabonnant gratuitement.

### **13.2 Durée de conservation**

Les données collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par ENGIE ou du dernier contact émanant du prospect.

### **13.3 Destinataires ou catégories de destinataires**

Les données traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, à ses prestataires, aux sociétés membres du Groupe ENGIE ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, ainsi qu'au(x) Distributeur(s) pour la réalisation de leurs missions de service public.

### **13.4 Transferts hors UE**

Certaines données peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne. Les prestataires concernés se sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la législation de l'Union européenne et de la réglementation française.

### **13.5 Droits des personnes**

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés, et le règlement européen 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, auprès d'ENGIE à l'adresse suivante : ENGIE - Service Clients Professionnels - TSA 15702 - 59783 Lille Cedex 09.

Le Client peut s'opposer au traitement de ses données à des fins commerciales, dans les conditions prévues par la réglementation, à la

même adresse. Lorsque le Client a donné son consentement à la collecte et l'utilisation de certaines de ses données, il peut retirer son consentement à tout moment.

### **13.6 Coordonnées DPO et droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle**

ENGIE a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données, qui peut être contacté par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles Groupe – 1, Place Samuel Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex. Le Client ou le prospect dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **14. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES - IMPRÉVISION**

A l'exception des évolutions prévues à l'article « Caractéristiques des Prix de marché du Gaz et de l'Électricité », au cas où des circonstances techniques ou économiques ou des dispositions législatives ou réglementaires relatives le cas échéant au Gaz et/ou à l'Électricité, à l'importation, au transport, à la distribution, au stockage, à la production ou à la fourniture d'énergie, et imprévisibles pour les Parties au moment de la conclusion du(des) Contrat(s) surviendraient postérieurement et rendraient l'exécution du(des) Contrat(s) excessivement onéreuse pour l'une des Parties, celles-ci auront l'obligation de se concerter dès réception d'une demande d'adaptation notifiée par la Partie qui s'estime affectée par de telles circonstances à l'autre Partie, afin d'apporter au(x) Contrat(s), de bonne foi et en équité, les adaptations nécessaires pour rétablir l'équilibre du Contrat.

La survenance de l'événement justifiant la demande d'adaptation du(des) Contrat(s) ne dispense en aucun cas les Parties de poursuivre l'exécution de leurs obligations ni n'entraîne une suspension de celles-ci.

### **15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Toute modification des Conditions Générales de vente sera portée à la connaissance du Client par tout moyen. Les nouvelles Conditions Générales de vente s'appliqueront un (1) mois après. Le Client dispose d'un délai de trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles Conditions Générales de vente pour résilier le(s) Contrat(s) sans frais.

### **16. CONFIDENTIALITÉ**

Sauf convention contraire expresse entre les Parties, et sauf si la communication de cette information est nécessaire à l'exécution du(des) Contrat(s), chaque Partie s'engage à tenir confidentielle vis-à-vis de tout tiers toute information fournie par l'autre Partie dans le cadre de la préparation ou de l'exécution du(des) Contrat(s), à l'exception toutefois pour le Client des données concernant ses consommations.

L'obligation de confidentialité lie les Parties jusqu'à trois (3) ans à compter de la date de fin du(des) Contrat(s), quelle qu'en soit sa cause. L'obligation de confidentialité ne vise pas les informations transmises par le Fournisseur à des tiers dans le cadre de la cession, quelles qu'en soient les modalités, des créances nées ou à naître du Contrat.

### **17. NULLITÉ PARTIELLE**

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur sauf si ces dernières présentent un caractère indissociable avec la ou les stipulations annulée(s).

## D'ÉLECTRICITÉ

### SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ACCÈS ET À L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION BASSE TENSION POUR LES CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE

Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F Version 9 du 12 juillet 2020

#### **Préambule :**

Dans le présent document le terme «GRD» désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse [http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF\\_04E.pdf](http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf)
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD [www.enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations). Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

#### **Glossaire :**

**Client:** utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

**Compteur:** équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

**Compteur Communicant:** Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

**Contrat GRD-F:** contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92

du Code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

**Contrat Unique:** contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou des PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalable conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

**Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général):** appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit, ...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

**Fournisseur:** entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du Code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

**GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution):** personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

**Point de Livraison (PDL):** point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

**Réseau Public de Distribution (RPD):** Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du Code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du Code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

**Référentiels (du GRD):** Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : [http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF\\_04E.pdf](http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf).

## **1. LE CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le GRD assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD <http://www.enedis.fr/Concessions>.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

## **2. LES OBLIGATIONS DU GRD DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

### **2.1. LES OBLIGATIONS DU GRD À L'ÉGARD DU CLIENT**

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

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- 2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

- 3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

- 4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 KVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant** : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

### **2.2. LES OBLIGATIONS DU GRD À L'ÉGARD DU CLIENT COMME DU FOURNISSEUR**

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

- 1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client**, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du Code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

#### **•Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

#### **•Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

Le GRD s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du Code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

- 2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques** et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

**3) assurer les missions de comptage** dont il est légalement investi.

Le GRD est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du Code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du GRD si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD.

Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

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

**4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD****5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer** selon la répartition

de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

**6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité**

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le GRD les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsque le GRD est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

**7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD**

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

**8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel**

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

**• Protection des informations commercialement sensibles :**

Le GRD préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du Code de l'énergie.

**• Protection des données à caractère personnel :**

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le Code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le Code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au Code de l'énergie.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire



du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le Code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD (hors données de consommation) pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dct-informatique@libertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage  
34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur. Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client

uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

## 9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

## 10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

### 2.3. LES OBLIGATIONS DU GRD À L'ÉGARD DU FOURNISSEUR

Le GRD s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

### 3. LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client s'engage à :

- 1) **assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables** et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet à la page [www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite](http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite), des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

## 2) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au GRD d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du Code de l'énergie
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de

comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du Code de l'énergie ;

- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

### **3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel**

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

### **4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose**

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès du GRD. En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

### **5) veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.**

## **4. LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS/UTILISATION DU CLIENT AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
  - souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
  - assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
  - l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ; l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
  - l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
  - payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.
- Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :
- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
  - mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

## **5. MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations.

### **5.1. MISE EN SERVICE**

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du Code de l'énergie.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du Code de l'énergie précités.

### **5.2. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD. Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

### **5.3. RÉSILIATION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DU CLIENT OU DU FOURNISSEUR**

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues. En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

### **5.4. DÉFAILLANCE DU FOURNISSEUR**

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du Code de l'énergie, ou par le GRD, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

### **5.5. SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD À L'INITIATIVE DU GRD**

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDIS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du Code de l'énergie ;

- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

### 5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son Contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
  - pour les Clients résidentiels ;
  - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

## 6. RESPONSABILITÉ

### 6.1. RESPONSABILITÉ DU GRD VIS-À-VIS DU CLIENT

Le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements du GRD vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

### 6.2. RESPONSABILITÉ DU CLIENT VIS-À-VIS DU GRD

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au GRD en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

### 6.3. RESPONSABILITÉ ENTRE LE GRD ET LE FOURNISSEUR

Le GRD et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F. Le GRD est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du GRD vis-à-vis du Client.

### 6.4. RÉGIME PERTURBÉ ET FORCE MAJEURE

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

En outre, en application de l'article D322-1 du Code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur

survenance ou n'ont pu être prises ;

- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

## 7. RÉCLAMATIONS ET RECOURS

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

### 7.1. TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION D'UN CLIENT

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne le GRD, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

### 7.2. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES POUR LE TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION AVEC DEMANDE D'INDEMNISATION

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser 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.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, 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.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

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

### 7.3. RECOURS

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du Code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du Code de l'énergie.

### 8. RÉVISION DU PRÉSENT DOCUMENT

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

**ANNEXE 2 :****GRDF - CONDITIONS DE DISTRIBUTION DU GAZ****applicables aux Clients en Contrat Unique**

Version Décembre 2018

**PRÉAMBULE :**

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 ou le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de 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](http://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.

**DÉFINITIONS**

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

**Catalogue des Prestations** : liste 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](http://www.grdf.fr) et disponible sur demande auprès du Service client de GRDF. Ce Catalogue décrit les prestations de bases 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.

**Contrat 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 un 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](http://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, et leurs caractéristiques. 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 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, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

**Poste de Livraison** : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, 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 Calorifique Supérieur (P.C.S)** : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 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](http://www.grdf.fr).

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

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

**Réseau de Distribution** : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement de Gaz en application du Contrat 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 de la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieur ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que

l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieur 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](http://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](http://www.grdf.fr).

**Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distributeur** : 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.

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 m<sup>3</sup>(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
  - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m<sup>3</sup>(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- La pression 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 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](http://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 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 ÉCHEANT 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 m<sup>3</sup>/h fait partie du Réseau de Distributeur.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m<sup>3</sup>/h est soit la propriété du Client 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 qui est la propriété du Client, doit être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui 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 ÉCHEANT 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 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 (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 oeuvre 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

manoeuvre 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 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.

## **8. OBLIGATIONS DU CLIENT**

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

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz 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](http://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 colle 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 aux Branchement et Dispositif Local de Mesurage 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 substantielle 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 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.

## **9. SYNTHESE 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](http://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 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 le Réseau de Distributeur, 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.

## **10. 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.

## **11. 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 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 les dites 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 :

a. cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en oeuvre 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 ;

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

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 :

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

(ii) fait d'un tiers, de l'Administration ou des Pouvoirs publics, dont les conséquences ne peuvent être surmontées par le Distributeur agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,

(iii) mise en oeuvre 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,

(iv) 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 "consommateurs" 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 oeuvre 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.

### 14. 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 "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.

Quantité 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.

### 15. 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), 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 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 compris entre 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 que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution.
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

A 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](mailto:protectiondesdonnees@grdf.fr).





ENGIE SA au capital de 2 435 285 011 Euros RCS NANTERRE 542 107 651  
Siège social : 1 Place Samuel de Champlain 92400 COURBEVOIE - France -

Version CGV : OM Gaz -Elec BT ≤ 36KVA Décembre 2020

[pro.engie.fr](https://www.pro.engie.fr)