



POUR VOUS, PROFESSIONNELS

Vos Conditions Générales de vente de Gaz

Juillet 2026

Sommaire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ

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

ANNEXES

ANNEXE 1 : CONDITIONS DE DISTRIBUTION DU GAZ	12
--	----

DÉFINITIONS

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

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Acheminement : transport du Gaz sur le Réseau de Distribution et de transport jusqu'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 (CPV) peuvent prévoir, pour la première Année Contractuelle une durée supérieure ou inférieure à douze (12) mois.

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

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 et leurs annexes.

Conditions de Distribution : 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.

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : consommation estimée par le gestionnaire de réseau (GRDF) pour un Point de Consommation Estimée (PCE).

Contrat : le contrat de vente de Gaz est constitué des présentes Conditions Générales de vente et de Conditions Particulières de vente.

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

Duplicata Facture : document mis à disposition sur la plateforme agréée par l'Etat, et mis à disposition sur l'Espace Client ou envoyé par courrier postal aux Clients assujettis à la TVA et établis en France, détaillant l'ensemble des informations relatives à la facturation du Client lorsque celui-ci reçoit une Facture Electronique ; le Duplicata Facture n'a pas de valeur fiscale probante.

E-documents : service gratuit de mise à disposition de documentation relative à la facturation et à la gestion du Contrat sur l'Espace Client ; le service E-documents n'est pas accessible aux Clients qui optent pour le règlement par chèque ou par TIP.

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 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.

Facture Electronique : à partir du 1er septembre 2026, facture émise sous forme dématérialisée, et transmise par le Fournisseur via une plateforme agréée par l'Etat lorsque le Client est établi en France et assujéti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A.).

Facture En Ligne : facture au format PDF adressée par le Fournisseur au Client via son Espace Client, lorsque le Client n'est pas assujéti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A.).

Fournisseur : fournisseur de Gaz, selon les modalités prévues au Contrat.

Gaz : gaz naturel.

Installation Intérieure : il s'agit de l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas au Réseau et situés en aval du compteur et en cas d'absence de compteur individuel en aval du robinet de coupure individuel.

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 Contrat, tels que mentionnés dans les Conditions Particulières de vente.

Plage de Consommation Prévisionnelle : 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 le Gaz est livré au Client. Il est désigné aux Conditions Particulières de vente.

Pouvoir calorifique supérieur ou PCS : 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. 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 (CPV) et un deuxième terme de quantité TQ2 est appliqué aux quantités vendues par Année Contractuelle au-delà de ce seuil.

Quantité Annuelle Prévisionnelle : 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 : ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes exploités 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.

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.

1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Contrat définit les modalités de vente du Gaz par le Fournisseur au(x) Point(s) de Livraison du Client.

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

Le Gaz vendu est destiné exclusivement aux utilisations désignées aux Conditions Particulières de vente.

Le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. Le Gaz livré à ce titre ne doit pas être cédé à des tiers, même gratuitement.

Le Fournisseur assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client. 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.

Ces Conditions Générales de Gaz sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Le Client, dont la consommation annuelle de Gaz est inférieure à 30 MWh, peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgcrf/les-fiches-pratiques/faq-sur-louverture-des-marches-de-lelectricite-et-du-gaz-naturel>.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire.

En conformité avec la loi AGECE (Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire) n° 2020-105 du 10 février 2020 modifiée, le Fournisseur, enregistré sous l'identifiant unique FR232034_01DRQQ, est adhérent à un éco-organisme lui permettant de déclarer et payer une éco-contribution sur ses papiers imprimés.

2. RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON

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.

Les prestations techniques du Distributeur et leurs tarifs sont déterminés dans son catalogue des prestations disponible auprès du Distributeur GRDF et notamment sur son site Internet www.grdf.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.

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.

4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ

4.1. Conditions de vente

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

Les Conditions Particulières de vente définissent la Quantité Annuelle Prévisionnelle, ainsi que la Plage de Consommation Prévisionnelle correspondante. La Plage de Consommation Prévisionnelle est choisie 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, 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 fera l'objet d'une confirmation du Fournisseur.

Le prix applicable à la nouvelle Plage de Consommation Prévisionnelle :

- 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 si le Client est titulaire d'un Contrat de vente de Gaz hors Contrat à Prix Indexé;

- est celui en vigueur à la dernière révision du prix communiquée au Client,
 - o si celui-ci est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé ou,
 - o si celui-ci est titulaire d'un Contrat hors Prix Indexé lorsque la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente.

4.2. Prix du Gaz et révision du prix

Le prix correspond à la fourniture du Gaz et à son 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) dont les valeurs ainsi que leur indexation éventuelle sont définies aux Conditions Particulières de vente.

Le prix appliqué au Client inclut également les coûts, y compris les coûts de gestion associés, qui évoluent en fonction d'éléments extérieurs que le Fournisseur ne contrôle pas et induits par la réglementation relative :

- à l'obligation d'économies d'énergie prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, dont les fournisseurs peuvent s'acquitter notamment en soutenant, directement ou indirectement, la réalisation d'économies d'énergie en faveur des consommateurs finals;

- au stockage et au transport de gaz naturel jusqu'au réseau de distribution de la commune où est situé le Lieu de consommation du Client.

- à l'obligation de restitution de certificats de production de biogaz prévue aux articles L.446-42 et suivants du code de l'énergie à partir du 1er janvier 2026, dont les fournisseurs doivent s'acquitter en produisant du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel ou en achetant des certificats auprès de producteurs de biométhane pour soutenir le développement de la filière du biométhane.

- à l'obligation de restitution des droits d'émission de dioxyde de carbone (CO2) pour couvrir les émissions liées à la fourniture de gaz naturel à ses clients, à compter du 1er janvier 2027, en cas de transposition de la Directive européenne n°2023/959 du Parlement européen et du Conseil du 10 mai 2023. Ces coûts seront facturés au Client dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les coûts répercutés au Client à ce titre sont les coûts supportés par le Fournisseur et ne peuvent être supérieurs au montant déterminé par le Fournisseur en référence :

- à la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie et aux coefficients prévus à l'article R221-4 du code de l'énergie, sur la base du coefficient maximal défini réglementairement ou, à défaut, estimé par le Fournisseur, pour les 4 années qui suivent l'année de la souscription du Contrat.

- aux évolutions des revenus autorisés des opérateurs de transport et de stockage de gaz naturel retenues par la Commission de Régulation de l'énergie et aux meilleures estimations d'évolution définies par le Fournisseur pour les 4 années qui suivent l'année de la souscription du Contrat, en fonction notamment de l'historique disponible de ces revenus.

- à la pénalité prévue à l'article L446-46 du code de l'énergie et aux meilleures estimations des prix d'achat des certificats de production de biogaz sur le marché définies par le Fournisseur, ainsi qu'aux coefficients prévus à l'article R446-113 du code de l'énergie, sur la base du coefficient maximal défini réglementairement, ou à défaut, estimé par le fournisseur pour les 4 années qui suivent la souscription du Contrat.

- à la pénalité qui serait mise en place en cas de non-respect des obligations issues de la réglementation en vigueur à la suite de la transposition de la Directive n°2023/959 et à défaut, à la meilleure estimation des coûts supportés par le Fournisseur pour les 4 années qui suivent l'année de souscription du Contrat en fonction notamment de l'historique disponible.

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

Le(s) prix sera(ont) révisé(s) à chaque échéance du Contrat. 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 Contrat.

En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son Contrat, 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 Contrat, 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 Contrat, et ce dans la limite du délai de trois (3) mois mentionné ci-avant.

Dans le cas d'un Contrat à Prix Indexé pendant la durée du contrat, la partie du Prix Indexée évoluera mensuellement à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution de l'indice et des conditions définies aux Conditions Particulières de vente.

Le Client sera informé de cette évolution sur la facture qui prendra en compte cette évolution dans l'établissement du nouveau prix.

Dans l'hypothèse où l'indice déterminé aux Conditions Particulières de Vente cesserait d'exister ou ne serait plus accessible, il sera remplacé par l'indice qui s'en rapproche le plus après information du Client un (1) mois avant sa date d'application et le Client disposera d'un délai de trois (3) mois pour résilier le Contrat.

Toute consommation de Gaz 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 constitue une consommation anormale. Le Fournisseur subissant un préjudice du fait de cette consommation sera fondé à exiger le paiement du Gaz 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 conclu entre le Client et le Fournisseur pour une durée déterminée, la poursuite de la consommation de Gaz se fera aux risques et périls du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction 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 ou 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 à la production, au transport, à la distribution, au stockage, à la vente ou la livraison de Gaz, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique ou à la lutte contre l'effet de serre ou aux certificats de production de biogaz, 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 électronique sur une plateforme agréée par l'Etat lorsque le Client est établi en France et assujéti à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A) à compter du 1er septembre 2026 ;

-Au format papier, ou au format PDF en ligne sur l'Espace Client avant le 1er septembre 2026, et après le 1er septembre 2026 lorsque le Client n'est pas assujéti à la T.V.A.

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 relèvement, réel ou estimé, fourni au Fournisseur par le Distributeur, 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, entre deux factures, la répartition des quantités facturées aux différents prix se fera au prorata temporis.

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

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 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, sauf s'il est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé, ou dans les cas prévus à l'article 10.

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

5.5.1 Facture Electronique pour les Clients assujettis à la T.V.A

A compter du 1er septembre 2026, les Factures Electroniques sont émises et transmises par le Fournisseur au Client via une plateforme agréée par l'Etat lorsque le Client est établi en France et assujéti à la TVA. Dans ce cas, la Facture Electronique sera la seule facture légalement conforme et dotée de valeur fiscale probante.

Le Client assujéti à la T.V.A à l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour pouvoir recevoir ses Factures Electroniques via une plateforme agréée par l'Etat dès le 1er septembre 2026, conformément à la réglementation. L'impossibilité de recevoir les Factures Electroniques d'ENGIE après cette date ne libère pas le Client de ses obligations de paiement envers ENGIE.

Le Client bénéficiant d'un Espace Client et du service E-documents est informé par e-mail de la mise à disposition des informations relatives à sa facturation dans son Espace Client.

Lorsque le Client bénéficie de la Facture Electronique, il peut consulter toutes les informations relatives à sa facturation via les Duplicatas Factures disponibles sur son Espace Client, à condition d'avoir opté pour le prélèvement automatique. Lorsque le Client a opté pour le paiement par chèque ou par TIP, les Duplicatas Factures lui seront adressés par courrier postal au format papier.

5.5.2 Facture En Ligne

Le Client peut bénéficier de la transmission de ses Factures en Ligne via son Espace Client. Après le 1er septembre 2026, ce service n'est accessible qu'aux Clients ne bénéficiant pas de la Facture Electronique.

Ce service gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client) permet au Client de disposer de ses Factures En Ligne, pour son(ses) Lieu(x) de Consommation.

Le service Espace Client est accessible 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.

Pour bénéficier de la Facture En Ligne, le Client doit,

- à tout moment, disposer d'un Espace Client,
- régler ses factures par prélèvement automatique,
- avoir souscrit au service E-documents.

Lorsque ces conditions sont réunies, le Client en prélèvement disposera de ses Factures en Ligne sur l'Espace Client, automatiquement et après information préalable du Fournisseur par courrier électronique.

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 En Ligne.

Les Factures En Ligne mises à disposition sur l'Espace Client sont téléchargeables en format PDF. Le Fournisseur s'engage à sécuriser la transmission des Factures En Ligne 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 <factureffffff.pdf> où fffffff correspond au numéro de facture.

L'historique des Factures En Ligne est constitué progressivement à partir de la délivrance de la première facture. Les Factures En Ligne sont accessibles dans l'Espace Client du Client pendant une durée identique à celle prévue pour l'accès à l'Espace Client.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais la Facture En Ligne en s'adressant au Fournisseur.

Le Client recevra alors ses factures par courrier postal au format papier à partir de l'émission de la facture suivant la date de prise en compte du formulaire.

5.5.3 Dispositions applicables à l'ensemble des Clients

Tout changement d'adresse électronique devra être communiqué 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 Electroniques ou des Factures en Ligne), de l'accès au réseau Internet.

L'enregistrement et l'archivage des Factures Electroniques et des Factures En Ligne, Duplicatas Factures et de tout autre document mis à disposition sur l'Espace Client relèvent de l'entière responsabilité du Client. Il est recommandé au Client de télécharger ses factures et ses documents régulièrement et de les conserver sur un support durable de son choix afin de se créer ses propres archives.

5.6 Mensualisation

Si le Client a opté pour le paiement mensualisé de ses factures, à la souscription et pour chaque période de reconduction, le plan de mensualisation détaillant l'échéancier sera mis à disposition du Client sur son Espace Client, à condition d'avoir souscrit au service E-documents. Le Client recevra son plan de mensualisation par courrier postal lorsqu'il n'a pas souscrit au service E-documents.

5.7 Compteur communicant

Le Client doit être équipé d'un compteur communicant gaz pour bénéficier d'un Contrat à Prix Indexé.

Le Client équipé d'un compteur communicant gaz 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(ses) Lieu(x) de Consommation. Le Client bénéficiant du service de la Facture en Ligne ou recevant des Factures Electronique, et équipé d'un compteur communicant, 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, recevoir des Factures Electroniques ou des Factures En Ligne, et effectuer le règlement de ses factures par prélèvement automatique.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais ce service de facturation mensuelle basée sur des index réels 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 Facture En ligne, 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

6.1. Dépôt de garantie lié au mode de paiement

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 conformément à l'article « Absence de paiement ».

6.2. Dépôt de garantie lié à la solvabilité du Client

Au vu de critères de notation et/ou d'évaluation d'organismes externes ayant pour activité l'analyse de la solvabilité des entreprises, le Fournisseur peut demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie que ce soit avant ou durant l'exécution du Contrat. Le montant du dépôt de garantie est déterminé dans les Conditions Particulières de vente pour le(s) Point(s) de Livraison.

Il est applicable dans les cas suivants :

- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas de dégradation significative de la situation financière du Client, au cours de l'exécution du Contrat ;
- en cas d'incidents de paiement répétés au cours de l'exécution du Contrat

Le versement de ce dépôt de garantie doit intervenir au début de l'exécution du contrat ou dans le mois suivant la demande du Fournisseur si la demande est faite en cours d'exécution du Contrat. A défaut, le Fournisseur pourra interrompre la fourniture conformément à l'article « Absence de paiement » et résilier le Contrat. Le dépôt de garantie ne porte pas intérêts.

Le Fournisseur se réserve le droit, en cas de variation du prix du Gaz, du prix de l'Acheminement ou de la Plage de consommation, de demander au Client de modifier en conséquence le montant du dépôt de Garantie fourni.

En cas de compensation partielle ou totale du dépôt de garantie avec les sommes dues par le Client, le Fournisseur se réserve le droit de demander au Client de majorer le montant de ce dépôt ou de le reconstituer intégralement.

Le dépôt de garantie est remboursé, déduction faite, le cas échéant, de toute créance du Fournisseur sur le Client, dans les trois (3) mois suivant (i) l'expiration du Contrat, ou (ii) le complet paiement au Fournisseur des sommes dues au titre du Contrat.

En cas de défaut de paiement de sommes dues au titre du Contrat, et notamment en cas de mise en redressement judiciaire du Client, les Parties conviennent expressément que le Fournisseur peut, sans aucune obligation de mise en demeure préalable, compenser avec le dépôt de garantie toutes sommes dues.

7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE DE GAZ

Le Fournisseur peut demander au Distributeur l'interruption de la fourniture de Gaz 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 de Gaz,
- usage illicite ou frauduleux du Gaz.

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 Contrat, à l'exception des éventuelles prestations dues au Distributeur, 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 Contrat.
- 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 Contrat 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,
 - 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,
 - grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat.

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 Contrat, en raison d'un événement visé ci-dessus, perdurait au-delà d'un délai d'un (1) mois, les Parties se rencontreraient pour étudier la suite à donner au Contrat. A défaut d'accord dans les trente (30) jours suivant la période visée ci-dessus, l'une quelconque des Parties pourrait résilier le Contrat 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 Contrat, antérieures à la survenance d'un événement de force majeure ou assimilé.

9. DURÉE ET CESSIION DU CONTRAT

Les Conditions Particulières de vente fixent la date d'effet et la durée du Contrat.

La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

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

Le délai prévisionnel de fourniture qui dépend des contraintes du Distributeur 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 Distributeur au Fournisseur qui le refacture à l'euro près au Client.

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se renouvelle 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 Contrat se renouvelle, 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 Contrat, 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 Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

Le Client consent par avance à la cession par le Fournisseur de ses droits et obligations au titre du Contrat 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 cas de cessation du ou des contrats d'Acheminement ou des Conditions de Distribution.

b) **à 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, 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 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.

- en cas de révision du prix à l'échéance du Contrat.

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 assimilés,
- 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 :

Si la consommation annuelle de référence du Client est inférieure à 30 MWh, 10 % de la Consommation Annuelle de Référence (mentionnée sur les factures) multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à l'échéance du contrat divisé par 12.

Si la consommation annuelle de référence du Client est supérieure à 30 MWh, 30% de la Consommation Annuelle de Référence (mentionnée sur les factures) multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à l'échéance du contrat divisé par 12.

Le changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat 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.

Une cessation d'activité sera considérée comme un motif légitime si les justificatifs l'attestant sont apportés dans un délai de trois mois, tels que : attestation de parution de la décision de dissolution, de cessation dans un journal d'annonces légales, KBIS de radiation, attestation de déclaration de cessation d'activité délivrée par le Guichet des Formalités des Entreprises tenu par l'INPI.

Aucun frais de résiliation n'est dû en cas de changement de Fournisseur si le Client est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé.

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.

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 :

- 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.

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 Distributeur est responsable directement vis-à-vis du Client des conditions de livraison du Gaz, 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.

Le Client s'engage vis-à-vis du Distributeur à respecter les Conditions de Distribution.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, entraînant la suspension de la fourniture de Gaz par le Distributeur, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat, 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 (pour information)

13.1 Responsable de traitement, collecte des données personnelles, finalités et bases juridiques.

13.1.1 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 en vigueur relative à la protection des données personnelles des personnes physiques.

13.1.2 Collecte des données personnelles

Pour l'ensemble des finalités détaillées ci-après, des données personnelles concernant des Clients et prospects, ou leurs contacts ou représentants, sont collectées soit :

- directement auprès des personnes physiques, par le Fournisseur ou ses prestataires à l'occasion de la contractualisation d'une vente ou d'une prestation de service, d'un contact dans le cadre de la relation contractuelle ou d'une sollicitation de la part du Client ou prospect par exemple via un formulaire rempli à partir du site internet du Fournisseur.
- indirectement auprès :
 - des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet du Fournisseur à partir de la page <https://pro.engie.fr/mentions-legales>),
 - des sociétés qui fournissent des fichiers de données élaborés dans le respect de la réglementation,
 - des services internes du Fournisseur en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'électricité et/ou de gaz naturel auprès des clients professionnels.

Les catégories de données collectées indirectement sont les données d'identification et de contact (comme nom, prénom, un numéro de téléphone, une adresse e-mail), les informations relatives à la prospection commerciale dont la personne physique fait l'objet, l'historique disponible des produits ou services achetés auprès des autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, les habitudes de consommation, les équipements du foyer ou ceux qui pourraient l'intéresser, les caractéristiques du foyer (par exemple composition, statut locataire/propriétaire, catégorie socio-professionnelle), celles du logement (par exemple ancienneté, surface, type d'énergie, mode de chauffage).

13.1.3 Finalités et bases juridiques

Le traitement des données personnelles est effectué pour les finalités et sur le fondement des bases juridiques suivantes.

Vente d'énergie et de services

Certaines données personnelles (comme les nom, prénom d'une personne physique) sont strictement nécessaires à l'exécution du Contrat et permettent au Fournisseur de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services et l'accès au(x) Réseau(x). À défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne serait pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé. L'adresse électronique communiquée à l'occasion de la souscription du Contrat est considérée comme étant l'adresse professionnelle du Client ou du prospect.

Gestion des avis, réclamations et litiges

Des données personnelles concernant des Clients ou prospects, ou leurs contacts ou représentants, sont utilisées afin de gérer les avis clients, traiter les éventuels réclamations, litiges ou contentieux et assurer le recouvrement des impayés et ce, sur la base de l'intérêt légitime du Fournisseur à répondre et traiter les réclamations éventuelles afin de favoriser la relation client et de protéger et défendre ses intérêts notamment en justice.

Envoi de communication et offres commerciales

A des fins de prospection commerciale, le Fournisseur s'efforce de personnaliser ses offres pour ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, afin de répondre au mieux à leurs attentes.

Dans ce cadre, le Fournisseur est amené à collecter directement ou indirectement, des données non strictement nécessaires à l'exécution du(des) Contrat(s), afin de mieux connaître ses Clients et prospects et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

Les données des Clients et prospects sont utilisées pour permettre au Fournisseur, sur le fondement de son intérêt légitime à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, d'adresser aux Clients et prospects des sollicitations commerciales personnalisées par voie postale, électronique ou téléphonique relatives à leurs offres. Le Fournisseur peut aussi adresser à ses Clients ou prospects des sollicitations commerciales personnalisées relatives à des offres de partenaires autres. Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales et au profilage lié à cette prospection auprès du Fournisseur (voir l'article 13.5 « Droits des personnes »).

Le Fournisseur est également susceptible d'utiliser les données de navigation, collectées sur son site internet ou sur ceux de ses partenaires, et de les associer à d'autres données via l'utilisation de cookies. Tout utilisateur du site internet pro.engie.fr peut à tout moment gérer ses choix concernant l'utilisation des cookies requérant son consentement sur le

site internet du Fournisseur et désactiver les cookies éventuellement déjà déposés (consulter la politique du Fournisseur relative aux cookies <https://pro.engie.fr/politique-d-utilisation-des-cookies>).

À défaut de communication ou de collecte de ces données, le Fournisseur ne serait pas en mesure de proposer des offres commerciales personnalisées à ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, ni d'apprécier et d'adapter les envois de prospection commerciale au Client ou prospect relativement aux offres desdites sociétés.

Amélioration de l'expérience du Client

Le Fournisseur utilise, sur le fondement de l'intérêt légitime du Fournisseur à promouvoir ses services et améliorer sa relation client, les données collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, afin d'améliorer la navigation et l'utilisation des différents espaces client proposés par lesdites sociétés, assurer la fiabilité des données de contact et faciliter la contractualisation d'offres auprès du Fournisseur.

Réalisation d'études statistiques

Le Fournisseur utilise également, sur la base de son intérêt légitime à faire des études et analyses, les données traitées, collectées directement auprès du Client ou prospect ou indirectement auprès d'autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels auprès desquelles la personne a souscrit une offre ou est en contact, sous forme agrégée à des fins d'études statistiques sur son portefeuille Clients et prospects.

13.2 Durée de conservation

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des documents commerciaux. Pour les personnes étant clientes, la durée maximale de conservation est de onze (11) ans à compter de la date de résiliation du contrat de vente d'énergie. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par le Fournisseur 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 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. Le Fournisseur transmet également les données des Clients et prospects à ses services internes en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'électricité et/ou de gaz naturel aux clients professionnels, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet du Fournisseur à la page <https://pro.engie.fr/mentions-legales>).

13.4 Transferts hors UE

Les données traitées sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par le Fournisseur soit par ses prestataires. Certaines données font l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne dans un pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. A ce titre et pour assurer la protection des données transférées, 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 en vigueur et des clauses contractuelles types ont été mises en œuvre. Pour toute question relative au transfert de données et pour obtenir une copie des garanties, il convient de contacter le Fournisseur à l'adresse mentionnée à l'article 13.5 « Droits des personnes ».

13.5 Droits des personnes

La personne physique dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données personnelles, dans les conditions prévues par la loi Informatique et liberté 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 du Fournisseur. Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale, en ce compris le profilage publicitaire lié à une telle prospection, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque la personne physique a donné son consentement à la collecte et l'utilisation de certaines de ses données personnelles, elle dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Service Clients Professionnels - TSA 15702 - 59783 Lille Cedex 09 ou par courriel adressé à : <https://pro.engie.fr/formulaire-rpgd>.

Il est aussi possible à une personne physique de définir des directives concernant l'utilisation de ses données après son décès par écrit à l'adresse mentionnée ci-dessus.

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

À l'exception des évolutions prévues à l'article « Caractéristiques des prix de marché du Gaz », au cas où des circonstances techniques ou économiques ou des dispositions législatives ou réglementaires relatives à l'importation, au transport, à la distribution, au stockage, à la production, à la vente ou à la livraison de Gaz, et imprévisibles pour les Parties au moment de la conclusion du Contrat surviendraient postérieurement et rendraient l'exécution du Contrat 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 Contrat, 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 Contrat 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 Contrat 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 Contrat, 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 Contrat, 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 Contrat, 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).

ANNEXE 1 :**GRDF - CONDITIONS DE DISTRIBUTION DU GAZ****applicables aux Clients en Contrat Unique**

Version applicable à compter du 1er Janvier 2026

PRÉAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 835 695 000 euros, dont le siège social est situé 17 rue des Bretons 93210 Saint - Denis , immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier - Dietz , Directeur Général et dûment habilité e à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, 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 cel a, 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. 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 Annexes. 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 Annexes et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr .

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

DÉFINITIONS

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production.

Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers. Le branchement particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

Branchement d'immeuble : partie du Branchement installée dans le domaine public, le cas échéant jusque et y compris l'organe de coupure générale si celui-ci est situé en domaine privé.

Branchement privé : partie du Branchement installée dans le domaine privé.

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

Contrat de concession : contrat de concession pour le service public de distribution de Gaz signé entre le Distributeur et l'autorité concédante. Il fixe les règles de ce service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du Distributeur pour la distribution publique de Gaz.

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

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client par le Distributeur. 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 Annexes.

Conduite d'immeuble : dans les immeubles collectifs, tuyauterie de Gaz d'allure horizontale faisant suite au branchement d'immeuble collectif et alimentant une ou plusieurs conduites montantes, ou des nourrices dans des locaux ou placards techniques Gaz ou des tiges -cuisines et parfois directement des installations intérieures, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

Conduite montante : conduite de Gaz verticale pour la plus grande partie, raccordée à une conduite d'immeuble et alimentant les différents niveaux de cet immeuble, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à interrompre la Livraison du Gaz au Client.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un Point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés sur un Point de Comptage et d'Estimation à l'extrémité aval du Réseau de Distribution en ce compris le Compteur, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées

au Point de Livraison. Il fait partie, le cas échéant, du Poste de Livraison.

Distributeur : gestionnaire d'un réseau public de distribution de Gaz au sens des dispositions du code de l'énergie, notamment es articles L.111 -53, L.432 -2 et L.432 -8 du code de l'énergie. Au sens des Conditions de Distribution, GRDF, société anonyme dont le siège social est 17 rue des bretons - 93210 Saint -Denis et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny 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 ou autre gaz, répondant aux prescriptions réglementaires du gaz naturel et injecté sur le Réseau de distribution.

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

Livraison : activité permanente par laquelle le Distributeur livre physiquement et sans discontinuité le Gaz au Client.

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 par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz.

Interruption de livraison du gaz : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, cesse de donner au Client l'accès au Gaz.

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 lois et réglementations dans des circonstances et des conditions similaires.

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. Pour les établissements industriels, tertiaires ou recevant du public, le Point de Livraison peut également être matérialisé par l'organe de coupure générale. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement des fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Le Poste de Livraison peut dans certains cas se composer du seul Compteur. 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 d'un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le Gaz et l'air étant à une

température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par les articles L.433 -13, L.453 -4 et R.433 -14 et suivants du code de l'énergie relatifs aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de Gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

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

Quantité Livrée : quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités déterminées lors des relevés des Points de Livraison (généralement désigné sous le terme PCE) et des éventuelles quantités corrigées.

Remise en service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz à la suite d'une interruption de Livraison du Gaz.

Réseau public de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes appartenant à l'autorité concédante exploités par et sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la Livraison du Gaz.

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

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieure ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieure ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonnalisé. La disponibilité du Service de Pression Non Standard et ses modalités sont indiquées dans le Catalogue des Prestations Annexes.

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

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

Vérification : contrôles, notamment réglementaires, imposés dans le domaine de la distribution de Gaz naturel.

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 Annexes.

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 Annexes :

- 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 que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client en vue d'améliorer la qualité de ses prestations

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

2. CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRÉ ET PRESSION DE LIVRAISON

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

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
 - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
 - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
 - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
 - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
 - comprise entre 1 et 4 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
 - comprise entre 5 et 8/10 bars si le Poste de Livraison est raccordé à un réseau MPC en polyéthylène (PE 8 ou 10 bars),
 - comprise entre 6 et 20 bars (exceptionnellement jusqu'à 24 bars) si le Poste de Livraison est raccordé à un réseau MPC en acier.)

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

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 (5) ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

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

Le Distributeur met à la disposition du Client un ensemble de moyens informatiques sécurisés, accessibles sur son site internet <https://monespace.grdf.fr> , lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3. Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

Dans la situation indiquée ci-dessus, la quantité corrigée est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la réclamation présentée. À 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 Annexes 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

Tout Branchement y compris d'immeuble fait partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doivent 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.

À 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 des Conditions de Distribution.

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, le Distributeur en assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire et le remplacement.

- Si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire - de tout ou partie du Poste de Livraison, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire -, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation et la vérification réglementaire. La Maintenance et le

remplacement restent à la charge du Client. Le Client peut souscrire un Service de Maintenance dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. MISE EN SERVICE ET MISE HORS SERVICE

6.1. Mise en service

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

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

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

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est

effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes 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 Annexes.

6.2. Interruption de livraison du gaz

L'interruption de livraison du gaz est demandée par le Fournisseur du Client et est facturée conformément aux dispositions du Catalogue des Prestations Annexes.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement qu'il a exploités, à tout moment après leur l'Interruption de livraison du gaz, 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, et le cas échéant, après accord de l'autorité concédante. 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 et autorisé par l'autorité concédante, 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.

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

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

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

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

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

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre 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 ne disposant pas d'un Compteur Evolué ou dont le Compteur Evolué a été désactivé à sa demande s'engage à communiquer directement au Distributeur le relevé qu'il constate de l'index au Compteur (auto-relevé) au moins une fois par an en se rendant sur le site internet du Distributeur www.grdf.fr ou en contactant par téléphone le Service Client du Distributeur ou celui du Fournisseur.

En tout état de cause, la pratique de l'auto-relevé ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas transmis d'index pendant douze (12) mois consécutifs, des frais pourront être facturés au Client par le Fournisseur selon les modalités du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF approuvé par la Commission de Régulation de l'Energie¹

Le Distributeur se réserve le droit de procéder à la constatation et/ou vérification de l'index au Compteur après avoir préalablement informé le Client de son passage lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence.

À tout moment, le Client peut demander au Distributeur, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un relevé ponctuel complémentaire payant selon les conditions fixées au Catalogue des prestations Annexes.

8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le Débit Horaire maximal du Poste de Livraison.

Le client peut faire cette déclaration :

• Directement auprès du distributeur 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 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes. 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 et dans le respect des règles de sécurité tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

Dans le cas où le Client réalise des travaux sur l'Installation Intérieure ou que cette dernière est déposée à titre provisoire ou définitif par le Client, le propriétaire ou un professionnel du Gaz mandaté par eux, lequel sera responsable de la mise en sécurité, il devra être obligatoirement procédé à la mise en place d'un bouchon ou d'une plaque pleine sur la bride aval du Compteur ou du Poste de Livraison. A la remise en place de l'installation, le professionnel du Gaz, le propriétaire ou le Client s'assureront de l'étanchéité du raccordement aval du Compteur. Le Distributeur pourra être conduit à faire procéder aux frais du Client à une vérification de l'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 des Conditions de Distribution, 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 SYNTHÈSE DES OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR

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

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

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Acheminer le Gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,

¹ A la date de publication des présentes, il s'agit de la délibération CRE n°2024-40 du 15 février 2024 (cf. point 4.2.5.3 « Dispositif retenu », page 81).

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

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

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

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretien du Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client et le Fournisseur 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 reconnue.

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,
- Procéder aux démarches prévues par le Code de la consommation en cas d'impossibilité multiples de relève et d'auto - relève des consommations du Client.
- 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 Annexes et dans les conditions de l'article 11 des Conditions de Distribution,
- 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 autorisé s, le Distributeur assure une Livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

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

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

- tentative de suicide au Gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage ;
- lorsque le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser des travaux de mise en conformité du Branchement, quand celui -ci se situe dans le logement du Client.

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 des Conditions de Distribution sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

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

Dans tous les cas, il appartient au Client de prendre toutes précautions élémentaires et de se prémunir contre les conséquences des réductions ou interruptions de la Livraison définies ci avant.

Le Client ne peut en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part du Distributeur ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption des obligations du Distributeur au titre des présentes Conditions de Distribution, réalisée par le Distributeur pour les raisons susvisées, sauf si cette réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé du Distributeur à ses obligations au titre des présentes Conditions de Distribution.

Durant la période d'interruption de la Livraison de Gaz et tant que le Point de Livraison est rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'un Fournisseur, le Client reste redevable de l'Abonnement Annuel et le cas échéant du Terme Annuel de Capacité appliqué à la Capacité Journalière d'Acheminement et/ou du Terme Annuel de Distance, ainsi que des éventuelles prestations complémentaires (location comptage, détente...).

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 Annexes 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 Annexes.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations Annexes 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) tout événement échappant au contrôle de la Partie invoquant la force majeure, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, ayant pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, tel que défini à l'article 218 nouveau du code civil ;
 - b) Toute circonstance visée ci -après ne réunissant pas les critères énoncés à l'alinéa (a) précédent, et dont la survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :
- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne

résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,

- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan national d'urgence Gaz prévu par l'arrêté du 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,
- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, les un phénomène sismique, une inondation, un incendie empêchant l'exécution du Contrat, ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82 -600 du 13 juillet 1982.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre des Conditions de Distribution sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas vingt -quatre (24) 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 des Conditions de Distribution, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

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

14 RESPONSABILITÉS ET ASSURANCE

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", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (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 :

o 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 MW/an sans pouvoir être inférieur à 10 000€
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.

adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

Certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale, l'adresse du Client, ainsi que, le cas échéant, son numéro de téléphone et son adresse email sont transmises au Distributeur par le Fournisseur afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions de service public, le Distributeur est amené à recourir à des sociétés prestataires pour réaliser certaines de ses activités et à transférer des données vers des sociétés tierces, dans l'Union européenne ainsi qu'en dehors de l'Union européenne.

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 renonciations 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). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance . Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétent 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'ar

ticle L.122 -1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

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

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

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

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

16 DURÉE DES CONDITIONS DE DISTRIBUTION

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

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

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

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

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

17 LA PROTECTION DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions de service public, conformément aux dispositions de l'article L111 -77 du code de l'énergie.

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, 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 Distributeur traite les données personnelles relatives au Client, qu'il a lui-même collectées dans le cadre de l'exécution des Conditions de Distribution, ainsi que celles collectées et transmises par les Fournisseurs afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie. Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PCE (ou Point de Livraison), de l'adresse postale, et le cas échéant, de l'adresse électronique du Client et son numéro de téléphone fixe et/ou mobile. Le Distributeur collecte aussi auprès du Fournisseur d'autres types d'informations, par exemple des index de consommation.

L'ensemble de ces données font l'objet d'un traitement informatique, afin de permettre au Distributeur d'assurer ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie ainsi que ses obligations contractuelles au titre du Contrat Unique, dans le cadre des finalités suivantes

- Informer le Client de la réalisation d'opérations de maintenances et de renouvellements d'ouvrages du Réseau de Distribution, ainsi que des dépannages et de la survenance d'éventuels incidents sur le Réseau de Distribution,
- Contacter le Client quand le Distributeur doit réaliser une intervention nécessitant sa présence,
- Exercer les activités de relevé et assurer la gestion des données afférentes à l'ensemble de ces activités,
- Mettre à disposition des Fournisseurs les données de consommation aux fins de facturation du Client,
- Déployer les compteurs évolués gaz,
- Réaliser les opérations de changement de gaz,
- Traiter des réclamations Clients qui concernent le Distributeur,
- Mener des enquêtes auprès des clients en vue d'améliorer la qualité des prestations du Distributeur ;
- Proposer au Client d'avoir un accès direct à ses données de consommation de gaz, via la création de son compte « mon espace GRDF »,
- Mener des actions de sensibilisation sur la sécurité des installations intérieures.

Les données personnelles du Client sont traitées par les salariés du Distributeur, ainsi que par ses prestataires agissant pour le compte du Distributeur. Ces données peuvent aussi être communiquées aux autorités concédantes, aux autorités judiciaires sur réquisition et aux autres administrations dans les conditions prévues par la loi et le RGPD.

Les traitements effectués sur les données produites par les Compteurs Évolués 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 l'accord du Client :

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.

La transmission des données de consommation horaires ou journalières 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. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

Les données de consommation fines ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Les données de consommation journalières seront conservées pour une durée maximum de 10 ans, et les données de consommation mensuelles quant à elles seront conservées pour une durée maximum de 20 ans.

Le Distributeur peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur (hors données de consommation) pendant toute la durée du Contrat unique dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur 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 d'accès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur. Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur 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 Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

Certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale, l'adresse du Client, ainsi que, le cas échéant, son numéro de téléphone et son adresse email sont transmises au Distributeur par le Fournisseur afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions de service public,

le Distributeur est amené à recourir à des sociétés prestataires pour réaliser certaines de ses activités et à transférer des données vers des sociétés tierces, dans l'Union européenne ainsi qu'en dehors de l'Union européenne. Le Distributeur s'engage à mettre en place les garanties requises par la Loi Informatique et Libertés modifiée et le Règlement Général pour la Protection des Données. Le Distributeur s'engage à adresser au Client, sur simple demande de sa part, la preuve de cette garantie.

Le Service client de GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : www.grdf.fr Ou au 09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi de 8h à 17h

Urgence Sécurité Gaz :

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz 0 800 47 33 33 Services et appel gratuits

Protection des données chez GRDF :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de GRDF à l'adresse suivante : GRDF Service Client

– Correspondant

Informatique et Libertés TSA 85101 27091 EVREUX CEDEX ou protectiondesdonnees@grdf.fr



ENGIE SA au capital de 2 542 427 868 Euros - RCS NANTERRE 542 107 651
Siège social : 67 rue Jules Ferry 92250 La Garenne-Colombes - France -

Version CGV : OM Gaz - Juillet 2026



pro.engie.fr