Le nouveau nom de GDF SUEZ

Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Électricité

Janvier 2016

Sommaire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ ET/OU D'ÉLECTRICITÉ

LEXIQUE

1 OBJET DES CGV p.5

2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES p.5

3 SOUSCRIPTION DU(DES) CONTRAT(S) p.5

4 CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ p.5

5 CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ p.6

6 FACTURATION p.6

7 PAIEMENT DES FACTURES p.7

8 DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ p.8

9 INSTALLATIONS INTÉRIEURES p.9

10 ACCÈS AUX RÉSEAUX p.9

11 DROIT DE RÉTRACTATION p.10

12 RÉSILIATION p.10

13 RESPONSABILITÉ p.10

14 FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS p.11

15 ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS p.11

16 RECOURS p.11

17 INFORMATIONS p.12

18 ÉVOLUTION DES CGV p.12

ANNEXES

CHANGEMENT DE PRIX p.13

ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ p.14

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON p.22

LE GAZ NATUREL EN TOUTE SÉCURITÉ p.34

LEXIQUE

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

Expressions communes aux deux énergies :

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Année Contractuelle : période de douze mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat.

Catalogue des Prestations : liste(s) de prestations techniques du(des) Distributeur(s) publiée(s) sur son(leur) site Internet ; également disponibles sur le site www.particuliers.engie.fr ou sur simple demande auprès du Service Clients.

Cette(ces) liste(s) contient(nent) le détail des prestations et leurs tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, frais pour absence à un rendez-vous, changement de puissance en Electricité. Ces prestations sont facturées par le Fournisseur pour le compte du(des) Distributeur(s).

Client : le Client est une personne physique, consommateur final domestique de Gaz et/ou d'Electricité. Il est désigné aux CPV.

Contrat (CGV – CPV) : le(s) Contrat(s) de vente de Gaz et/ou d'Electricité est(sont) constitué(s) des présentes conditions générales de vente (CGV) et des conditions particulières de vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

Distributeur : toute personne physique ou morale chargée de la distribution du Gaz ou de l'Electricité sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison.

Fournisseur ou ENGIE : le Fournisseur est la société ENGIE.

Lieu de Consommation ou Point de Livraison (PDL) : point physique où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné aux CPV.

Prix par kWh : élément du prix appliqué aux quantités vendues.

Réseau : en Gaz, ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations, d'organes de détente, de sectionnement ; en Electricité, ensemble des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur.

Expressions spécifiques Gaz :

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

Gaz : gaz naturel.

Plage de Consommation Prévisionnelle : plage dans laquelle se situe la quantité de Gaz que le Client prévoit de consommer pendant l'Année Contractuelle et que le Fournisseur s'engage à vendre au Client pour le PDL. Elle définit le prix appliqué au Client.

Expressions spécifiques Electricité :

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

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

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

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

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

Version d'Utilisation : version tarifaire qui dépend du nombre d'heures d'utilisation des installations.

1 OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le(s) Contrat(s) définit(ssent) les modalités de vente du Gaz et/ou de l'Electricité par le Fournisseur au(x) PDL du Client.

En Electricité, le Contrat est applicable aux Clients alimentés par une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Il regroupe les dispositions relatives à la fourniture d'Electricité et à l'accès au Réseau et son utilisation. Le Fournisseur assure la fourniture exclusive du PDL du Client.

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

2 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

Les conditions de vente de Gaz et/ou d'Electricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur,
- aux conditions fixées par les autorités organisatrices du service public local de fourniture de Gaz pour les Clients bénéficiant d'un Contrat à tarif réglementé en Gaz.

3 SOUSCRIPTION DU(DES) CONTRAT(S)

3.1. TITULAIRE(S) DU(DES) CONTRAT(S)

Un Client alimenté en Gaz et en Electricité est titulaire d'un Contrat distinct pour chaque énergie. Le(s) titulaire(s) du(des) Contrat(s) est(sont) désigné(s) aux CPV. Le Contrat de vente de Gaz et/ou d'Electricité est valable uniquement pour le PDL considéré. La(les) énergie(s) livrée(s) à ce titre ne doit(doivent) pas être cédée(s) à des tiers, même gratuitement.

3.2. DATE D'EFFET

La date d'effet du(des) Contrat(s), mentionnée aux CPV, est fixée avec le Client. Elle est subordonnée à :

- l'existence d'un raccordement au Réseau de Gaz et/ou d'Electricité et à la mise en service du(des) PDL,
- au rattachement du(des) PDL du Client par le(s) Distributeur(s) au Fournisseur,
- à l'acceptation des conditions standard de livraison de Gaz jointes aux présentes CGV.

3.3. DÉLAI PRÉVISIONNEL DE FOURNITURE

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

3.4. DURÉE

Le(s) Contrat(s) est(sont) conclu(s) pour une durée d'1 an. Il(s) est(sont) renouvelé(s) tacitement par périodes d'1 an à compter de la date d'échéance mentionnée aux CPV. Les CPV peuvent prévoir une durée différente. Comme précisé à l'article Résiliation, le Client peut résilier son(ses) Contrat(s) à tout moment sans frais.

4 CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ

4.1. CHOIX ET STRUCTURE DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par le Fournisseur, et fixés conformément à la réglementation en vigueur. Le Fournisseur met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site www.particuliers.engie.fr et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture et dans les CPV. Chacun des tarifs actuels comporte un Abonnement annuel et un prix proportionnel dépendant du niveau de prix appliqué sur la commune. Le Fournisseur pourra proposer à l'avenir des tarifs correspondant à une structure tarifaire différente de celle exposée ci-dessus.

4.2. SUPPRESSION DE TARIFS RÉGLEMENTÉS

Un tarif peut être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. Le Fournisseur s'engage, en cas de suppression d'un tarif, à en informer le Client par tout moyen et à lui proposer un

nouveau Contrat adapté à ses besoins. L'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau Contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de Contrat.

4.3. ADÉQUATION TARIFAIRE

Il appartient au Client, en cours de Contrat, de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le Fournisseur s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la 1ère année du Contrat, le Fournisseur s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par le Fournisseur, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

5 CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ

5.1. DÉFINITION

Le Prix du Gaz et/ou de l'Electricité est défini aux CPV. Les valeurs de l'Abonnement et/ou du(des) Prix par kWh de chaque énergie sont définies aux CPV selon l'offre choisie par le Client.
Les CPV définissent :
- en Gaz, la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client,
- en Electricité, le Type de Comptage (simple ou HP-HC) et la valeur de la Puissance Souscrite.

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

5.2. MODIFICATION(S) DES CARACTÉRISTIQUES

Le Client peut demander au Fournisseur une modification de sa Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou de sa Puissance Souscrite et/ou de son Type de Comptage. La(les) date(s) d'effet de la(les) modification(s) est(sont) fixé(es) avec le Client sous réserve des contraintes du(des) Distributeur(s).
Cette(ces) modification(s) de la Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou de la Puissance Souscrite et/ou du Type de Comptage fera(ont) l'objet d'une confirmation du Fournisseur dans un délai de 15 jours.
Les sommes, facturées au Fournisseur par le Distributeur, au titre de cette modification ou d'une manière générale de toute opération relative à la puissance, seront refacturées au Client conformément au Catalogue des Prestations du Distributeur.
Le prix applicable à la nouvelle Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou à la nouvelle Puissance Souscrite et/ou au nouveau Type de Comptage :
- figure dans l'annexe de prix des CPV, si la modification intervient avant la date d'échéance mentionnée aux CPV ;
- est celui en vigueur à la dernière révision du prix communiquée au Client, si la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux CPV.

5.3. RÉVISION DE PRIX

Le prix du Gaz et/ou de l'Electricité sera révisé à chaque échéance du(des) Contrat(s). Le Client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son(ses) Contrat(s). En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception du courrier lui indiquant ce(s) nouveau(x) prix pour résilier le(s) Contrat(s), sans pénalité.

6 FACTURATION

6.1. ÉTABLISSEMENT DE LA FACTURE

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client. La fréquence de facturation est précisée aux CPV. En l'absence d'index fourni au Fournisseur par le(s) Distributeur(s), le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Distributeur ou le Client.
En cas d'Abonnement(s), il(s) est(sont) facturé(s) à terme à échoir. La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Les prestations du(des) Distributeur(s) sont facturées par le Fournisseur pour le compte du(des) Distributeur(s) conformément au(x) Catalogue(s) des Prestations. Le Client peut demander un duplicata papier de ses factures. Ce duplicata est payant.

6.2. CHANGEMENT DE PRIX

Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix, l'Abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix et à un nouveau prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée. Pour les consommations, cette répartition tient compte des coefficients climatiques (voir annexe 1).

6.3. IMPÔTS ET TAXES

Le Fournisseur applique les impôts, taxes et contributions de toute nature conformément à la législation en vigueur. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement aux Contrats en cours.

7 PAIEMENT DES FACTURES

7.1. PAIEMENT DES FACTURES

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités égales :
- Si le retard de paiement est compris entre 1 et 19 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Si le retard de paiement est supérieur ou égal à 20 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 20ème jour de retard de paiement.

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de 25 euros. Si le trop perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, le Fournisseur versera au Client, de plein droit et sans qu'il soit besoin de mise en demeure, des pénalités égales :
- Si le retard de remboursement est compris entre 1 et 19 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Si le retard de remboursement est supérieur ou égal à 20 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 20ème jour de retard de paiement.

7.2. MODES DE PAIEMENT

Le Fournisseur met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique, par TIP, par chèque, en espèces ou par carte bancaire par Internet et par téléphone. Le paiement en espèces s'effectue sans frais au bureau de poste choisi par le Client avec sa facture comportant un TIP et un code barre. En cas de prélèvement automatique, y compris si le Client a choisi la mensualisation de ses paiements, le Client peut opter pour la "Date de Règlement Personnalisée" (DRP). Dans ce cas, le règlement s'effectue à la date choisie d'un commun accord entre le Fournisseur et le Client. Cette option DRP est payante. En cas de rejet du prélèvement automatique ou de rejet du chèque, le Fournisseur suspend le prélèvement automatique. Pour plus de précisions se reporter au site Internet www.particuliers.engie.fr ou s'adresser au Service Clients.

7.3. MENSUALISATION

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de 10 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe. Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de Gaz et/ou d'Electricité en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services récurrents souscrits. Lors de la mise en place de la

mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de la relève annuelle du(des) compteur(s). Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou à défaut de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des Abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix, les relèves réalisées par le Distributeur sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par le Fournisseur.
Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le Service Clients du Fournisseur.
Le Client peut mettre fin à la mensualisation, auprès du Service Clients, à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation est résiliée à compter du rejet.

7.4. RESPONSABILITÉ DU PAIEMENT

Les factures sont expédiées :
- soit au titulaire du(des) Contrat(s) à l'adresse du Lieu de Consommation, ou à une adresse différente,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(les) titulaire(s) du(des) Contrat(s).

Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement des factures. En cas de plusieurs titulaires d'un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

7.5. MESURES PRISES PAR LE FOURNISSEUR EN CAS D'ABSENCE DE PAIEMENT

En l'absence de paiement, le Fournisseur peut adresser au Client, une mise en demeure de payer en l'informant que faute de paiement dans un délai de 15 jours, il pourra réduire la puissance en Electricité et/ou interrompre la fourniture de Gaz et/ou d'Electricité.
À défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut, 20 jours après en avoir avisé le Client par courrier, réduire la puissance en Electricité et/ou interrompre la fourniture de Gaz et/ou d'Electricité. 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 quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement, le Fournisseur peut résilier le(s) Contrat(s) dans les conditions de l'article Résiliation. Ces mesures sont prises par le Fournisseur dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients bénéficiant des tarifs visés aux articles 8.1. et 8.2.

7.6. CONTESTATION DE FACTURE

En cas d'erreur manifeste 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 ouvre droit à remboursement au profit du Client. Ce remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours après signification par le Fournisseur de son accord au Client. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

8 DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

8.1. TARIF SPÉCIAL DE SOLIDARITÉ EN GAZ

Les Clients, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourront bénéficier auprès de leur fournisseur pour une part de leur consommation de Gaz de leur résidence principale, d'une tarification spéciale de solidarité dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. La tarification spéciale de solidarité est attribuée au Client pendant une durée d'un an renouvelable sous conditions de ressources.
0 800 333 124 Service & appel gratuits

8.2. TARIFICATION SPÉCIALE « PRODUIT DE PREMIÈRE NÉCESSITE » EN ELECTRICITÉ

Les Clients, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourront bénéficier pour une part de leur consommation d'Electricité de leur résidence principale, d'une tarification spéciale « produit de première nécessité ». La tarification « produit de première nécessité » est attribuée au Client pendant une durée d'un an renouvelable sous conditions de ressources.
0 800 333 124 Service & appel gratuits

8.3. DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

9 INSTALLATIONS INTÉRIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées, pour le Gaz, en aval du compteur et en cas d'absence de compteur individuel en aval du robinet de coupure individuel, pour l'Electricité, en aval des bornes de sortie du disjoncteur.
L'installation intérieure du Client, 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 à la norme NF C 15-100 pour l'Electricité. 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.

10 ACCÈS AUX RÉSEAUX

10.1. CONDITIONS DE LIVRAISON ET ACCÈS AUX RÉSEAUX

Les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques, détermination des quantités), et les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement et le dispositif de comptage du Client sont définies dans les conditions standard de livraison du Distributeur jointes aux présentes CGV.
En Electricité, les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation, dont une synthèse est annexée aux présentes CGV, sont fixées par le Distributeur. Le Client désigne comme son responsable d'équilibre le Fournisseur ou toute autre personne que ce dernier se substituerait à cet effet.

10.2. CATALOGUE(S) DES PRESTATIONS

Les prestations techniques du(des) Distributeur(s) et leurs tarifs sont déterminés dans le(s) Catalogue(s) des Prestations, et facturés par le Fournisseur au Client pour le compte du(des) Distributeur(s). Ces documents sont disponibles auprès du(des) Distributeur(s) et notamment sur son(leurs) site(s) Internet. Pour le Distributeur GrDF, à l'adresse suivante www.grdf.fr ; pour le Distributeur ERDF, à l'adresse suivante www.erdf.fr ; et également disponibles sur le site Internet du Fournisseur www.particuliers.engie.fr ou sur simple demande auprès du Service Clients.

10.3. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

Le Fournisseur peut demander au(x) Distributeur(s) de procéder à l'interruption de la fourniture de Gaz et/ou d'Electricité, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :
-danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'installation intérieure porté(s) à la connaissance du Fournisseur,
-non-paiement des factures,
-force majeure et cas assimilés,
-injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
-non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
-modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,

-trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
-usage illicite ou frauduleux de l'énergie.

11 DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client a le droit de se rétracter sans motif dans un délai de 14 jours francs à compter de la conclusion du(des) Contrat(s).
Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.
Le Client informe le Fournisseur de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation qui lui a été remis avec ses CPV ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, au Service Clients dont l'adresse figure sur le formulaire et aux CPV.
Lorsque le Client souhaite que l'exécution de son(ses) Contrat(s) commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. Ce dernier recueille sa demande par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.
Dans ce cas et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, le Client a l'obligation de payer le montant de l'Abonnement et/ou de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

12 RÉSILIATION

Le Client peut résilier son(ses) Contrat(s) à tout moment sans frais. La résiliation du(des) Contrat(s) s'effectue par courrier. Le Client peut également résilier par téléphone ou par internet. Pour toute résiliation par le Client, en cas de changement de fournisseur, le(s) Contrat(s) est(sont) résilié(s) de plein droit à la date de prise d'effet d'un(des) nouveau(x) Contrat(s). Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.
En l'absence de paiement des factures par le Client, le Fournisseur peut résilier le(les) Contrat(s) avant sa(leurs) date(s) d'échéance. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

13 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 des fournitures. 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.
Le(s) Distributeur(s) est(sont) responsable(s) directement vis-à-vis du Client des conditions de livraison du Gaz et de l'accès et de l'utilisation du Réseau d'Electricité, notamment de la qualité et de la continuité du Gaz et/ou de l'Electricité. 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 standard de livraison et/ou les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité. Le Client s'engage vis-à-vis du(des) Distributeur(s) à respecter les conditions standard de livraison en Gaz, et en Électricité les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité. En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des conditions standard de livraison en Gaz et/ou des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité, entraînant la suspension de la fourniture d'énergie par le(s) Distributeur(s), le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du(des) Contrat(s), et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

14 FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

Chaque partie est momentanément déliée de ses obligations au titre du(des) Contrat(s), à l'exception des éventuelles prestations dues au Distributeur, dans les cas suivants :
• cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du(des) Contrat(s).
• dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du(des) Contrat(s) :
- bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations, fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz et/ou d'Electricité, dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable,
- fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
- indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'Electricité et au Réseau d'Electricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'Electricité,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause, leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, tempête, neige collante),
- ou en Electricité toutes autres circonstances visées dans les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation.

15 ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Le Fournisseur procède au traitement informatisé des informations relatives à ses clients afin de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la fourniture d'énergie et de services aux particuliers. Ce traitement a fait l'objet des formalités préalables requises auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, ainsi qu'à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires et aux établissements financiers et postaux. Par ailleurs pour ce qui concerne les Clients titulaires d'un Contrat de vente d'énergie, certaines informations les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par un prestataire situé en dehors de l'Union Européenne. Ces traitements ont été autorisés par la CNIL (autorisations n°2009-532 et n°2015-393), et le prestataire s'est engagé à procéder aux traitements dans le respect de la loi Informatique et Libertés. Les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition dans les conditions prévues par la loi Informatique, fichiers et libertés auprès d'ENGIE - Service Clients - TSA 42108 - 76934 ROUEN CEDEX 09.

16 RECOURS

En cas de litige dans l'application du(des) Contrat(s), le Client peut saisir les services compétents du Fournisseur dont les coordonnées sont disponibles auprès du Service Clients (dont les coordonnées figurent aux CPV ou sur le site Internet www.particuliers.engie.fr). Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur d'ENGIE, TSA 34321 - 92099 LA DÉFENSE Cedex. Le Client peut saisir le Médiateur national de l'Energie lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de deux mois à compter de la réception de sa première réclamation

écrite par le Fournisseur. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente.

17 INFORMATIONS

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Le Client peut accéder à l'aide mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel.
Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire.

18 ÉVOLUTION DES CGV

Toute modification des CGV sera portée à la connaissance du Client. Les nouvelles CGV s'appliqueront 1 mois après. Le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGV pour résilier le(s) Contrat(s) sans pénalité.

ANNEXE 1 : CHANGEMENT DE PRIX

En cas de changement de prix, tel qu'indiqué à l'article 6.2. les consommations sont réparties comme dans l'exemple ci-dessous : pour une facture de Gaz couvrant la période du 16 juin au 15 août, pour un Client avec une Plage de Consommation Prévisionnelle inférieure à 6000 kWh, avec un changement de prix au 1er juillet, et avec une consommation de 500 kWh sur la période de facturation :
- la quantité facturée à l'ancien prix est égale à : 500 kWh x (15 jours x 0,81) / (15 jours x 0,81 + 31 jours x 0,80 + 15 jours x 0,76) = 126 kWh
- la quantité facturée au nouveau prix est égale à : 500 kWh x (31 jours x 0,80 + 15 jours x 0,76)/ (15 jours x 0,81 + 31 jours x 0,80 + 15 jours x 0,76) = 374 kWh.

Les coefficients climatiques :

Électricité	Comptage Simple	Comptage HP/HC Heures Pleines	Comptage HP/HC Heures Creuses
Janvier	1,19	1,71	1,54
Février	1,14	1,50	1,42
Mars	1,06	1,19	1,22
Avril	0,97	0,90	0,97
Mai	0,91	0,65	0,75
Juin	0,87	0,56	0,64
Juillet	0,83	0,54	0,59
Août	0,82	0,54	0,58
Septembre	0,90	0,61	0,65
Octobre	1,00	0,85	0,88
Novembre	1,12	1,31	1,26
Décembre	1,21	1,68	1,54

Gaz	PCP* jusqu'à 6 000 kWh	PCP* au-delà de 6 000 kWh
Janvier	1,23	2,13
Février	1,23	1,82
Mars	1,17	1,51
Avril	1,02	1,02
Mai	0,92	0,49
Juin	0,81	0,19
Juillet	0,80	0,16
Août	0,76	0,16
Septembre	0,82	0,26
Octobre	0,99	0,86
Novembre	1,07	1,52
Décembre	1,18	1,92

*PCP : Plage de Consommation Prévisionnelle

ANNEXE 2:
ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique.

Annexe 2 bis au contrat GRD-F. Version du 01/06/2014 - Copyright ERDF 2014.

Avertissement: Dans le présent document le terme «ERDF» désigne Electricité Réseau Distribution France.

Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) Basse Tension, qui explicitent les engagements d'ERDF et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD.

Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « contrat GRD-F », conclu entre ERDF et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie. La reproduction du contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client, est assurée au moyen de la présente annexe.

Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet d'ERDF : www.erdf.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, ERDF publie également :

• ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;

• son catalogue des prestations qui présente l'offre d'ERDF aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

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

Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ERDF le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'ERDF : www.erdf.fr.

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

• établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ;

• dépannage de ces dispositifs de comptage ;

• réclamation mettant en cause la responsabilité d'ERDF en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;

• contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;

• enquêtes que ERDF peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées d'ERDF figurent dans le Contrat Unique du Client.

2 LES OBLIGATIONS D'ERDF DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client

ERDF est tenue à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD.

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage.

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 d'ERDF est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2-2 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client comme du Fournisseur

ERDF est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au point de livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous.

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à ERDF et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

⇨ Engagements d'ERDF en matière de continuité

ERDF s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

• dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident ;

• lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;

• lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ERDF ;

• dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputables à une défaillance du RPD qu'elle gère, ERDF verse une pénalité conforme à la délibération de la CRE du 12 décembre 2013 relative aux tarifs d'utilisations du RPD.

Cette pénalité est égale à :

• 20 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;

• 40 % pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;

• et ainsi de suite par période entière de six heures.

Cette pénalité est versée automatiquement au Fournisseur du Client concerné.

En outre, en cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau public de transport ou de distribution, ERDF applique à la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client concerné l'abattement prévu par l'article 6 I du décret n°2001-365 du 26 avril 2001. Cet abattement est égal à 2 % de la composante annuelle fonction de la puissance souscrite du tarif d'acheminement par période de 6 heures.

En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

Cet abattement et cette pénalité s'appliquent sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'ERDF.

⇨ Engagements d'ERDF en matière de qualité de l'onde

ERDF s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. ERDF maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage

de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé, sauf dispositions contraires prévues par le cahier des charges de concession de distribution publique applicable. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.
ERDF dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.
2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'ERDF et de son catalogue des prestations.
Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, ERDF verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.
Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, ERDF facture un frais pour déplacement vain.
3) assurer les missions de comptage dont elle est légalement investie.
ERDF est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.
Le dispositif de comptage comprend notamment :
• si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite ;
• si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.
Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par ERDF, à l'exception du disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.
ERDF est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge d'ERDF, sauf en cas de détérioration imputable au Client.
Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par ERDF, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge d'ERDF si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.
4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD.
5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.
6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité.
Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, ERDF les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.
La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser. Lorsque ERDF est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.
7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD.
ERDF met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'ERDF relatifs à la coupure subie.
Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.
8) assurer la confidentialité des données.

ERDF préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.
Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à ERDF sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'ERDF en écrivant à :
ERDF – Electricité Réseau Distribution France
Direction de la Communication Externe
Tour Winterthur– 102 terrasse Boieldieu
92085 PARIS LA DEFENSE CEDEX
9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées.
10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité d'ERDF est engagée au titre du paragraphe 6-1.

2-3 Les obligations d'ERDF à l'égard du Fournisseur

ERDF s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :
• élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
• assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
• suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande ;
• transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;
• autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'ERDF.

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

Le Client s'engage à :
1) Assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables
L'installation électrique intérieure du Client commence :
• à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
• à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.
L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.
Le Client doit :
• veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, ERDF n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
• prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
• veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
• ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.
ERDF se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.
2) Garantir le libre accès d'ERDF aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables
Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à ERDF d'effectuer :
• la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage

• le dépannage des dispositifs de comptage ;
• le relevé du compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage d'ERDF.
Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, ERDF peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement.
Le Client autorise ERDF à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3) Respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau

4) Veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations d'ERDF.
En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ERDF, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.
Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

5) Le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

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

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS/UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique.
Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité d'ERDF, il s'engage à l'égard du Client à :
• l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;
• souscrire pour lui auprès d'ERDF un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
• assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
• l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ERDF ;
• l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
• l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
• payer à ERDF dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.
Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard d'ERDF à :

• désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;
• mettre à disposition d'ERDF les mises à jour des données concernant le Client.

5- MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

5-1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :
• à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
• au paiement de la facture de raccordement ;
• à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures ;
• à la conclusion d'un Contrat Unique.
Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

5-2 Changement de Fournisseur

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

5-3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

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

5-4 Défaillance du Fournisseur

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

5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'ERDF

ERDF peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :
• injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
• non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
• danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ERDF ;
• modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ERDF, quelle qu'en soit la cause ;
• trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
• usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par ERDF ;
• refus du Client de laisser ERDF accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
• refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
• si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie;
• absence de Contrat Unique ;
• résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
• raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5-6 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayés

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

• de demander à ERDF de suspendre l'accès au RPD du Client ;
• ou de demander à ERDF de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

6- RESPONSABILITÉ

6-1 Responsabilité d'ERDF vis-à-vis du Client

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

6-2 Responsabilité du Client vis-à-vis d'ERDF

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ERDF en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.
ERDF peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.
Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6-3 Responsabilité entre ERDF et le Fournisseur

ERDF et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F.
La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. ERDF est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'ERDF vis-à-vis du Client.

6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.
En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'ERDF et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :
• les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
• les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
• les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
• les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par ERDF sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
• les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
• les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
• les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.
Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7- RÉCLAMATIONS ET RECOURS

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :
• soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
• soit directement auprès d'ERDF en utilisant le formulaire « Réclamation» disponible sur le site Internet www.erdf.fr ou bien en adressant un courrier à ERDF.

7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur.
Le Fournisseur transmet à ERDF la réclamation lorsqu'elle concerne ERDF, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.
Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, ERDF procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.
Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence d'ERDF ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :
• date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
• nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.
Le Fournisseur transmet la réclamation à ERDF dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues.
Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, ERDF procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.
En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à ERDF.
A l'issue de l'instruction, ERDF ou son assureur 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 à ERDF 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.

7-3 Recours

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents d'ERDF en vue d'un examen de sa demande.
Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'ERDF.
Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur de l'Energie.

8- RÉVISION DU PRÉSENT DOCUMENT

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Version du 01/07/2010

PREAMBULE :
Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient directement au Distributeur. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Pour recueillir votre accord, le Distributeur a mandaté votre Fournisseur qui sera votre interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions Standard de Livraison.
Elles concernent notamment :

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

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison vous assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans le Catalogue des Prestations dont vous trouverez la synthèse en annexe 1.

DÉFINITIONS

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.
Catalogue des Prestations : liste établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'Acheminement et d'autres prestations non-couvertes par le Tarif d'Acheminement, dont le prix est indiqué.
Client : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions Standard de Livraison.
Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.
Conditions Standard de Livraison : les présentes conditions de livraison du Gaz.
Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre le Distributeur et un Fournisseur en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement du Gaz.
Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.
Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.
Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.
Distributeur : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, GrDF, 6 rue Condorcet – 75009 Paris, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.
Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture. Au sens des Conditions Standard de Livraison, le Fournisseur est considéré comme un tiers.
Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.
Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.
Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.
Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.
Parties : au sens des Conditions Standard de Livraison, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.
Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est , sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation).
Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.
Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.
Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.
Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.
Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Mesurage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.
Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.
Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bar inclus.
Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage et des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison.
Tarif d'Acheminement : tarif d'utilisation du Réseau de Distribution du Distributeur, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'Acheminement.

1 OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

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

- dont l'index au Compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du Compteur ;
- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m3/h et, d'autre part, il ne bénéficie pas d'un service de maintenance ou de pression mentionné, à ce jour, à l'article 3.2 du Catalogue des Prestations.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :

- le Compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m^3/h ; ou
- le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du Catalogue des Prestations.

Si du fait d'une modification technique tel le remplacement de son Compteur, un Client ne répond plus aux critères d'un contrat de livraison direct, le Distributeur lui proposera d'accepter les Conditions Standard de Livraison et en informera son Fournisseur qui deviendra son interlocuteur pour l'exécution de ces Conditions Standard de Livraison.

Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations.

La synthèse du Catalogue des Prestations figurant en annexe 1 indique pour chaque prestation si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2 CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRÉ

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

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m^3(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m^3(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B ; dans le cas d'alimentation par Réseau MPB, le Distributeur pourra sur demande du Client, délivrer une Pression de Livraison jusqu'à 300 mbar.

3 DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

3.1. DÉTERMINATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

Le Distributeur détermine au moyen du Système de Mesurage, la Quantité Livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le Compteur est ramené en mètres cubes normaux (un mètre cube normal est un volume de Gaz qui, à 0 degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume de un mètre cube) puis transformé en kWh par multi-plication par le P.C.S. moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le Distributeur réalise à partir des mesures de P.C.S. effectuées quotidiennement par les transporteurs). La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et est disponible auprès de lui sur simple demande.

3.2. VÉRIFICATION PONCTUELLE DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE

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

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

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

3.3. DYSFONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE

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

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

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

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

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

3.4. COMMUNICATION DES QUANTITÉS LIVRÉES

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

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

3.5. FRAUDE

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

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

4 PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT, DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE ET LE CAS ÉCHÉANT DU POSTE DE LIVRAISON

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

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

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m3/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doi(ven)t être rempla-cé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur, puis de le lui louer.

A tout moment, le Client peut proposer au Distributeur de lui vendre son Dispositif Local de Mesurage, puis de le lui louer.

Chacun des autres équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut être soit propriété du Distributeur, soit propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

5 EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT, DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE ET LE CAS ÉCHÉANT DU POSTE DE LIVRAISON

Le Distributeur assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement du Branchement.
Si le Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison est la propriété du Distributeur, celui-ci en assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.
Si le Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, s'il est la propriété du Client, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant à la charge du Client.
Le calibre du Dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client.
Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils sont sa propriété, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.
En cas de location du Poste de Livraison, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.
Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors sa présence.
Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.
Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur.

6 MISE EN SERVICE

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de confor-mité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.
A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur remet, si nécessaire, au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison
Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue en coordination avec le Client qui as-sure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

7 INTERVENTION DANS LE POSTE DE LIVRAISON

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

dont le Distributeur est propriétaire. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client.
En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur, et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.
En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

8 OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. NON-PERTURBATION DE LA DISTRIBUTION DU GAZ

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

8.2. ACCÈS AUX BRANCHEMENT ET DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du Distributeur au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage.
Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client de l'obligation de permettre au moins une fois par an, le libre accès du Distributeur au Compteur.
Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au Catalogue des Prestations.

8.3. INFORMATION SUR UNE MODIFICATION DE LA CONSOMMATION

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

8.4. INSTALLATION INTÉRIEURE DU CLIENT

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.
L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.
Le Client définit et réalise à ses frais les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

8.5. IDENTIFICATION DU ROBINET COMMANDANT L'INSTALLATION INTÉRIEURE

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

8.6. INEXÉCUTION PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS

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

9 CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON DU GAZ

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

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

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

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure.

Il en va de même en cas de :

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

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

10 RÉMUNÉRATION

La livraison du Gaz au titre des Conditions Standard de Livraison ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Acheminement.

11 FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES ASSIMILÉES

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

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

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

c. circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :

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

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

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

(iv) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,

(v) fait de guerre ou attentat.

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

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

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

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

12 RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

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

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

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

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

13 RÉCLAMATIONS ET LITIGES

13.1. RÉCLAMATIONS SANS DEMANDE D'INDEMNISATION

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

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

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation,

le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de 30 (trente) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client

13.2. RÉCLAMATIONS AVEC DEMANDE D'INDEMNISATION

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

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

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

Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du Client :

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

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au Distributeur.

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

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

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

13.3. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

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

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

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

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

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

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

14 DURÉE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

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

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

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

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

---

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

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

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

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

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

ANNEXE 1 – SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

1 CATÉGORIES DE PRESTATIONS

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

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

Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

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

2 PRINCIPES DE FACTURATION DES PRESTATIONS

Les prix des prestations qui ne font pas l'objet d'un devis, sont exprimés en euros, hors Taxes – H.T. et toutes taxes comprises – T.T.C., pour des interventions réalisées en heures ouvrables (défi-nies localement) et jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).
Ils sont établis selon une segmentation des clients fondée sur la fréquence du relevé de l'index du Compteur et révisés en règle générale, au 1er janvier de chaque année.
Pour les prestations facturées à l'acte, ils ne comprennent, sauf exception, pas les matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur.
Des frais sont appliqués par le Distributeur en cas :
- d'annulation tardive (moins de 2 jours avant sa date programmée) de l'intervention par le Client ;
- de déplacement vain, sans que l'intervention ait pu être réalisée, du fait du Client ou du Fournisseur.

3 PRESTATIONS DE BASE

3.1. PRESTATIONS EFFECTUÉES À L'INITIATIVE DU SEUL DISTRIBUTEUR

- Annonce passage releveur
- Auto relevé suite à absence au relevé cyclique
- Continuité de l'acheminement et de la livraison
- Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détendeurs
- Information coupure
- Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24
- Pouvoir calorifique
- Pression disponible standard
- Relevé cyclique
- Vérification périodique (VPe) des compteurs et des convertisseurs
- Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois

3.2. PRESTATIONS EFFECTUÉES À L'INITIATIVE DU SEUL FOURNISSEUR.

- changement de fournisseur sans déplacement
- mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture.

3.3. PRESTATIONS DEMANDÉES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU FOURNISSEUR

- Rendez-vous téléphonique gaz
- Replombage
- Rectification par un index auto-relevé d'un index estimé lors d'un relevé cyclique

3.3. PRESTATIONS DEMANDÉES DIRECTEMENT AU DISTRIBUTEUR

- Intervention de dépannage et de réparation
- Intervention de sécurité

Ces 2 prestations sont demandées par téléphone au numéro d'Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24 qui figure sur la facture du Fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique : 0 800 47 33 33.

4 PRESTATIONS FACTURÉES À L'ACTE

4.1. PRESTATIONS EFFECTUÉES À L'INITIATIVE DU SEUL FOURNISSEUR.

- Mise en service

a) Mise en service sans déplacement
b) Mise en service avec déplacement

- Prestations liées à une modification contractuelle

a) Changement de tarif d'acheminement
b) Changement de fréquence de relevé

- Intervention pour impayés

a) Coupure pour impayé
b) Prise de règlement
c) Rétablissement suite à coupure pour impayé

- Relevé spécial pour changement de fournisseur
- Duplicata
- Enquête

4.2. PRESTATIONS DEMANDÉES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU FOURNISSEUR

- Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client

a) Coupure sans dépose pour travaux
b) Coupure avec dépose pour travaux
c) Rétablissement après coupure pour travaux

- Relevé spécial et transmission des données de relevé

a) Relevé spécial (hors changement de fournisseur)
b) Vérification de données de comptage sans déplacement
c) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Index Contesté'

- Vérification des appareils de comptage

a) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Compteur défectueux' ou 'Autre'
b) Changement de compteur gaz
c) Changement de porte de coffret
d) Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage

4.3. PRESTATIONS DEMANDÉES DIRECTEMENT AU DISTRIBUTEUR

- Etude technique
- Raccordement et modification de branchement

a) Réalisation de raccordement
b) Modification ou déplacement de branchement

4.4. FACTURATION

Le prix des prestations à l'initiative du Fournis-seur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client.
Le prix des prestations demandées directement par le Client au Distributeur est facturé par le Dis-tributeur au Client.
Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du Client en cas de fraude est celui qui figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

5 PRESTATIONS RÉCURRENTES

5.1. PRESTATIONS DEMANDÉES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU FOURNISSEUR

- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé semestriel : location de compteur/blocs de détente
- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé mensuel ou journalier : service de location du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m3/h)
- Mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire

5.2. PRESTATION EFFECTUÉE À L'INITIATIVE DU SEUL FOURNISSEUR.

- Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard

5.3. PRESTATIONS DEMANDÉES DIRECTEMENT AU DISTRIBUTEUR.

Pour bénéficier d'un au moins des services suivants, le Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement ou quotidiennement conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison :

- Service de maintenance
- Service de location du poste de livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m3/h)
- Service de pression non standard.

5.4. FACTURATION

Le prix des prestations à l'initiative du Fournisseur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client.

6 RESPONSABILITÉS DU DISTRIBUTEUR ET DU FOURNISSEUR RELATIVES AUX PRESTATIONS DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

6.1. RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR

Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations.

6.2. RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur remet à son Client la synthèse du Catalogue des Prestations, transmet au Distributeur leurs demandes de prestations ainsi que les siennes les concernant, en facture et en recouvre le prix auprès de son Client.

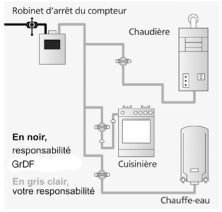
LE GAZ NATUREL EN TOUTE SÉCURITÉ

Du gaz naturel, vous connaissez essentiellement les bénéfices qu'il vous apporte au quotidien. Il est néanmoins important de savoir comment tout cela fonctionne. En effet, une mauvaise utilisation du gaz naturel peut entraîner des risques importants : intoxication au monoxyde de carbone ; explosion ou incendie consécutifs à une fuite de gaz. Pour profiter en toute sérénité du confort apporté par le gaz naturel, vous devez respecter quelques précautions simples, tirées de la réglementation en vigueur** et présentées ci-dessous.

** Les règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustibles et d'hydrocarbures liquéfiés, situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation où leurs dépendances sont décrites dans l'arrêté du 2 Août 1977 modifié.

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE

1.1 Où commence et où finit mon installation ?



Votre installation intérieure commence après votre compteur et va jusqu'au conduit qui sert à l'évacuation des gaz brûlés. Si vous n'avez pas de compteur individuel, elle débute au niveau du robinet d'arrivée de gaz de votre logement. Votre installation intérieure comprend la tuyauterie fixe, les robinets, la ventilation, les appareils avec leurs éléments de raccordement et leurs systèmes d'évacuation. Cette installation est sous votre responsabilité.

1.2 De quoi suis-je responsable ?

En tant qu'utilisateur (locataire ou propriétaire occupant), vous êtes responsable de l'entretien et du bon fonctionnement de l'ensemble de votre installation. Vous êtes également responsable de tout appareil (y compris ses éléments de raccordement) que vous installez vous-même ou que vous faites installer, ainsi que de tous les travaux que vous faites réaliser. Si vous êtes propriétaire bailleur du logement, vous êtes responsable de la réalisation ainsi que du maintien en bon état général de l'installation et des appareils fixes, même en cas de location. Si vous êtes locataire, assurez-vous, lors de l'état des lieux et avant votre emménagement, que le propriétaire a fait vérifier le bon état des appareils et du conduit de cheminée.

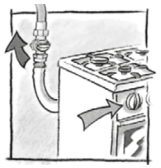
1.3. Où se trouve mon robinet d'arrivée générale ?

Le plus souvent, votre robinet d'arrivée générale de gaz se situe juste avant votre compteur. En logement collectif, lorsque plusieurs compteurs sont regroupés, vous pouvez avoir des difficultés pour identifier le vôtre. Normalement, le distributeur l'a déjà repéré pour vous. Si ce n'est pas déjà fait, contactez votre fournisseur afin qu'il retransmette votre demande au distributeur. Ensuite, indiquez dessus, à l'aide d'une étiquette, votre nom et l'emplacement de votre appartement. Il est important de savoir où il se trouve pour pouvoir couper l'alimentation en cas de fuite et d'absence prolongée.

1.4 Quelles sont les précautions à prendre avant de manœuvrer mon robinet d'arrivée générale ?

Vous devez toujours vérifier que le gaz est bien fermé au niveau des appareils. Sinon, au moment de la réouverture de votre installation, le robinet resté ouvert laissera du gaz s'échapper. Si, par erreur, vous fermez le robinet de votre voisin, ne le rouvrez pas. Prévenez votre voisin. C'est lui qui s'en chargera après avoir fermé le gaz au niveau de ses appareils. Si vous vous absentez en période de froid, laissez fonctionner votre installation de chauffage individuel au ralenti ou demandez à votre installateur de la protéger contre le gel.

2. LE RACCORDEMENT DE VOTRE CUISINIÈRE



Il existe aujourd'hui un système de raccordement cuisson qui se visse et protège efficacement contre le risque d'arrachage du tuyau : le système Vissogaz.
Déjà obligatoire dans certains cas, ENGIE vous le recommande.

Qu'est-ce que le système Vissogaz ?

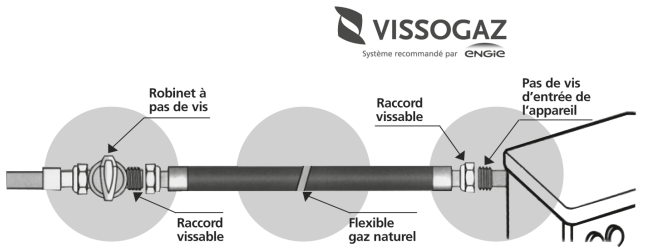
Le système Vissogaz se compose de deux éléments : un robinet de sécurité et un tuyau flexible à embouts vissables qui se vissent d'un côté sur le robinet d'arrivée de gaz naturel et de l'autre sur votre appareil de cuisson. Il suffit de visser le tuyau des deux côtés puis de le serrer à l'aide d'une clé. Parfois, il peut être nécessaire de dévisser la tétine pour libérer le pas de vis. En cas de doute, consultez votre installateur.

Avec le système Vissogaz, vous pouvez choisir la durée de vie de votre flexible : 5 ou 10 ans. Il existe même des modèles sans date limite d'emploi.

La date de remplacement obligatoire est indiquée sur le flexible. Pour votre totale tranquillité, préférez les modèles sans date limite d'utilisation.

Quand le système Vissogaz est-il obligatoire ?

Parce qu'il est sûr, le système Vissogaz est déjà obligatoire pour les réchauds et les cuisinières lorsque les installations sont neuves ou modifiées. Mais, contrairement au tube souple, vous pouvez également l'utiliser pour les appareils encastrés : tables de cuisson et fours au gaz naturel.



La plupart des fuites de gaz sont occasionnées par des tubes souples mal installés, trop usés, ou arrachés accidentellement. Aussi, leur durée d'emploi est limitée, et leur fixation doit être sécurisée. Le tube souple est interdit pour tous les appareils de cuisson encastrés (tables de cuisson et fours). De plus, il ne faut jamais monter un tube souple sur un pas de vis, mais toujours sur un about adapté, en forme de tétine.

Pourquoi est-il interdit de monter un tube souple sur un pas de vis ?
Parce qu'un tube souple monté sur un pas de vis peut, à tout instant, se déboîter et provoquer une dangereuse fuite de gaz.

Pourquoi les colliers de serrage sont-ils obligatoires ?
Les colliers de serrage maintiennent le tube souple en place et évitent qu'il ne soit arraché. Vous les mettez après avoir emboîté complètement l'extrémité du tube souple sur toute la longueur de la tétine. Votre tube souple ne doit être ni trop court ni trop tendu, et il ne doit pas être au contact des parties chaudes de votre appareil de cuisson. Mettez toujours un collier de serrage à chaque extrémité du tube souple.

Quand le tube souple est-il autorisé ?
Le tube souple est autorisé uniquement pour les réchauds et les cuisinières dans les installations anciennes. Vous ne pouvez l'utiliser que si votre robinet d'arrivée de gaz ainsi que votre cuisinière sont tous les 2 équipés d'un about en forme de tétine. Le diamètre de ces tétines doit, bien sûr, être adapté à celui du tube souple.

Pourquoi changer le tube souple ?
Parce que tous les tubes souples ont une durée d'emploi limitée à 5 ans. Au-delà, le caoutchouc peut se dessécher et se fissurer. Il n'offre alors plus la garantie d'une bonne étanchéité. Un tube souple peut se détériorer prématurément s'il est tordu ou installé à proximité d'une source de chaleur, par exemple. Dès que vous constatez que votre tube souple est craquelé, écrasé ou s'il présente des signes de brûlure ou de vieillissement, n'attendez pas : changez-le immédiatement.
Remplacer le tube souple avant la date inscrite dessus.
Des règles simples : Un robinet que ne dessert aucun appareil peut être ouvert par mégarde. Il est indispensable de l'obturer par un moyen adapté (bouchon vissé…). Les boutons de commande des cuisinières sont à portée de main des enfants. Aussi, prenez l'habitude de fermer le robinet d'arrivée de gaz dès que vous n'utilisez plus votre appareil.

3. LA VENTILATION DE VOTRE LOGEMENT

Une insuffisance d'air ou une mauvaise évacuation des gaz brûlés entraînent la formation d'un gaz inodore et toxique : le monoxyde de carbone. Il peut être dangereux, même à faible dose, et provoquer des maux de tête, des vertiges, voire des pertes de connaissance. Pour éviter ce risque, deux règles importantes sont à respecter :
Première règle : même s'il fait froid dehors, maintenir les aérations dégagées et propres.

À quoi servent les aérations ?
Pour brûler dans des conditions correctes, le gaz naturel a besoin d'air neuf en permanence. Ce sont les grilles et les bouches d'aération, souvent situées au bas de vos murs ou sur vos fenêtres, qui assurent cette entrée d'air indispensable au bon fonctionnement de vos appareils. S'il n'y a pas d'entrée d'air dans la pièce où les appareils sont installés, l'aération doit se situer dans d'autres pièces (chambre, séjour). Veillez par conséquent à ce que l'air circule sous les portes, entre les pièces.

Pourquoi existe-t-il des aérations en hauteur ?
Souvent, comme dans votre cuisine par exemple, des bouches d'aération sont aussi placées en hauteur. Elles servent à entraîner vers l'extérieur les gaz brûlés.
Deuxième règle : Faire vérifier, au moins une fois par an, son conduit de cheminée.

Comment sont évacués les gaz brûlés de ma chaudière ?
Les appareils de chauffage et d'eau chaude produisent plus de gaz brûlés qu'une cuisinière. C'est pourquoi ces appareils sont généralement raccordés à un conduit de cheminée qui rejette les gaz brûlés à l'extérieur.

Pourquoi la vérification annuelle des conduits est-elle indispensable ?
Avec le temps, votre conduit de cheminée risque de s'obstruer. Privés d'évacuation, les gaz brûlés refoulent alors à l'intérieur de votre logement. La vérification annuelle des conduits permet de prévenir ce risque. L'entreprise qui la réalise vous remettra, à votre demande, un certificat de ramonage, document que la plupart des sociétés d'assurance réclament en cas de sinistre.

À quoi sert le "tuyau de poêle" placé au-dessus de ma chaudière ?
Ce tuyau relie votre chaudière au conduit de cheminée. Composé de différents éléments solidement emboîtés, ce tuyau est prévu pour durer… mais il n'est pas inusable pour autant. Alors, au moindre signe de vieillissement, il est conseillé de le faire vérifier. Son installation et tous travaux sur ce tuyau doivent obligatoirement être réalisés par un professionnel.

L'installation d'une hotte raccordée à l'extérieur ou à un conduit est-elle interdite ?
Une hotte à raccordement extérieur peut perturber gravement le fonctionnement d'un appareil raccordé. Préférez une hotte à recyclage d'air ou consultez un professionnel.

4. COMMENT UTILISER MON PETIT CHAUFFE-EAU SANS SYSTÈME D'ÉVACUATION ?

Certains types de chauffe-eau n'ont pas de système pour évacuer vers l'extérieur les gaz brûlés. Ils les rejettent directement dans la pièce où ils sont installés. Leur utilisation trop longue ou intensive entraîne un risque d'intoxication : leur usage est donc limité, et certains vieux modèles sont aujourd'hui interdits… Voici ce qu'il faut savoir : ne jamais utiliser ce type de chauffe-eau plus de 8 minutes. Cela signifie qu'il ne doit pas alimenter une douche ou une baignoire, ou être utilisé pour une vaisselle trop importante.

Est-ce qu'il s'installe partout ?
Non. Pour les mêmes raisons, la pièce où il est installé doit être suffisamment grande et aérée. De plus, son installation est aujourd'hui interdite dans la salle de bains ou de douche, dans la chambre à coucher ou dans la salle de séjour. Il ne peut pas non plus être installé dans une pièce sans fenêtre ni ouverture sur l'extérieur. Il est indispensable de maintenir dégagées toutes les aérations de la pièce où est installé ce chauffe-eau.
S'il date d'avant 1978, faites remplacer le petit chauffe-eau sans système d'évacuation par un modèle autorisé (à triple sécurité).
Si vous avez un doute sur la date de fabrication de votre petit chauffe-eau, faites réaliser une vérification. Les appareils autorisés ont 3 sécurités qui coupent automatiquement l'arrivée du gaz : si la flamme est soufflée par un courant d'air ; si le corps de chauffe s'encrasse ; si elles détectent la présence de monoxyde de carbone.

5. LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Il existe un certificat de conformité spécifique pour les installations intérieures de gaz, dont le formulaire diffère en fonction des travaux effectués par l'installateur.

Lorsque vous venez de faire réaliser votre première installation gaz, ou lorsque vous avez fait modifier votre installation, le certificat de conformité est de type Modèle 2 ; lorsqu'il s'agit d'un remplacement de chaudière gaz, le certificat est de type Modèle 4. L'installateur doit obligatoirement remettre ce certificat au propriétaire à la fin des travaux réalisés sur l'installation.
Quel qu'en soit le modèle, le certificat de conformité atteste que les travaux ont été réalisés conformément à la réglementation en vigueur. Il engage la responsabilité de votre installateur. Conservez le précieusement.
Lorsque vous déménagez ou revendez* votre logement, n'oubliez pas de laisser les certificats de conformité au nouveau résidant.
*En cas de revente si l'installation a plus de quinze ans, il y a lieu de faire réaliser un diagnostic.

6. L'ENTRETIEN DE VOTRE INSTALLATION

Pour un maximum d'efficacité et de performances, votre installation au gaz naturel doit être entretenue. Un entretien régulier vous assurera économies d'énergie, rendement, confort et, bien sûr, sécurité.
Pour toute intervention sur votre installation, faites appel à un Professionnel Maintenance Gaz.

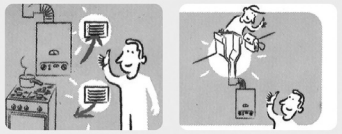
Puis-je entretenir mon installation moi-même ?

Toute intervention sur des appareils ou un élément d'une installation au gaz naturel nécessite une parfaite connaissance technique, mais également réglementaire. C'est pour cela que vous ne devez pas bricoler votre installation. Adressez-vous à un professionnel.
En revanche, vous pouvez vérifier régulièrement certains éléments de votre installation comme, par exemple, les grilles d'aération ou le raccordement de votre appareil de cuisson.
C'est important : faites entretenir l'installation au moins une fois par an. Pour éviter les risques de brûlures à l'heure du bain, faites limiter à 55 °C la température de votre eau chaude sanitaire. Vous ferez du même coup des économies d'énergie et votre appareil fonctionnera mieux et plus longtemps.
Les tuyauteries ne sont pas faites pour recevoir des chocs, pour y suspendre du linge ou divers objets…
Le plus : pour vos installations existantes, pensez au Diagnostic Sécurité gaz naturel.
Un contrôleur indépendant est chargé de réaliser chez vous un bilan des quatre domaines clés de votre installation.
En cas de travaux à réaliser, le Service Clients ENGIE vous fournira une liste de professionnels et vous proposera des aides financières. Si votre installation vous fait courir un danger grave, le contrôleur procédera, pour votre sécurité, à la fermeture partielle ou totale de l'alimentation en gaz naturel de votre installation.
Pour vous permettre de vérifier la sécurité de votre installation, contactez votre Conseiller au N°Cristal 09 69 324 324
APPEL NON SURTAXE

7. LES BONS GESTES ET LES BONS RÉFLEXES POUR VOTRE SÉCURITÉ

Inflammable, mais non toxique, le gaz naturel a été soigneusement odorisé pour vous permettre de déceler toute fuite, même minime. Cette odeur très caractéristique vous permet d'intervenir rapidement…
Si vous sentez une odeur de gaz chez vous, vérifiez vos appareils.
Si tout est normal et que l'odeur persiste, ayez les bons réflexes.
Si vous sentez une odeur de gaz dans la cage d'escalier, dans la cave, ou même dans la rue, n'hésitez pas à alerter les pompiers.

Entretenir les ventilations



> Laisser **entrer l'air.**
> **Dégager les sorties d'air :** grilles et bouches d'aération.

> **Faire vérifier les conduits de cheminée** chaque année.

Entretenir les appareils

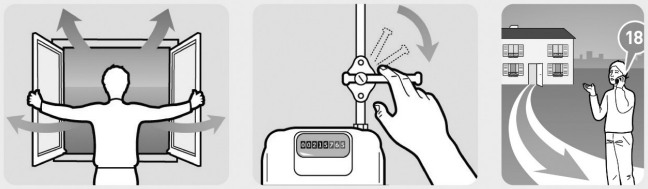
> Confier **l'entretien annuel** des appareils à un Professionnel.

> **Remplacer le tuyau** avant la date limite et choisir Vissogaz.

> Nous recommandons Vissogaz car le **système vissé = sécurité.**

Un service "Dépannage gaz" est à votre disposition 24h/24 et 7j/7. Ce service interviendra immédiatement et gratuitement en cas de fuite de gaz. Son numéro de téléphone figure sur votre facture. Les bons réflexes si ça sent le gaz !

> **Il ne faut pas** appeler un ascenseur, utiliser un téléphone, même portable, appuyer sur un interrupteur électrique, faire fonctionner un appareil électroménager, allumer ou éteindre une lampe de poche afin de ne pas créer d'étincelle.
> **Frapper à la porte des voisins** au lieu d'utiliser la sonnette, préférer l'escalier à l'ascenseur…
> **Prendre des précautions,** toujours pour ne pas provoquer d'étincelle dans l'immeuble.



> **J'ouvre** les fenêtres.

> **Je ferme** l'arrivée du gaz.

> **Je téléphone,** de l'extérieur, au 18 (pompiers).

Pour plus d'informations contactez nous
au N°Cristal 09 69 324 324
APPEL NON SURTAXE
www.particuliers.engie.fr

Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Electricité

SA au capital de 2 435 285 011 €
RCS Nanterre 542 107 651

I024P2 - V11012016.DOM - ENGIE -
SIÈGE SOCIAL : 1, PLACE SAMUEL DE CHAMPLAIN - 92400 COURBEVOIE
FRANCE - RÉFÉRENCE BOUTIQUE ENGIE 3DVB0116 - EBB&FLOW

particuliers.engie.fr