

vos références



N° de client : 113350826
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113350826 20221212

/2043 /756

vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE D'ELECTRICITE du 08 décembre 2022 N° 109003509711

Fourniture d'électricité	4,52 €
Abonnement	4,52 €
Transport, Acheminement	4,99 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Remises	-21,66 €
Montant HT	-7,16 €
Taxes et contributions	1,09 €
CTA	1,09 €
Total hors TVA	-6,07 €
TVA à 5,5% sur le montant de 10,60 €	0,58 €
TVA à 20% sur le montant de -16,67 €	-3,33 €
Montant TTC	-8,82 €

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Segment C5 : 0 972 67 50 XX

XX = Les 2 chiffres du département du site

7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.

Tarif non réglementé

Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.

Origine de l'électricité (mix résiduel Powermix conformément au Code de l'Énergie) : 80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon, fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : Energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

VOUS N'AVEZ RIEN A PAYER

Référence client : 113350826

Facture n°109003509711

Montant : -8,82€

Titulaire du compte :
CANNETROTTER

Le montant de votre avoir vous sera remboursé sous 15 jours sous réserve du règlement des sommes éventuellement dues à TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PDL : 04569464527019 - ID N°0001

Vos références

Profil : P02

Adresse du site
CANNETROTTER
9 RUE HENRI LEMASSON
TROYES
10000 TROYES

Tarif non réglementé

Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Heures Pleines/Creuses

Horizon C5 - 12 mois
Date de fin de contrat 02/12/2023

Puissance Souscrite
9 kVA

Données de comptage

Compteur Evolué
Matricule compteur :
85176402454240
Coefficient de lecture : 1

Consommation Annuelle de Référence : 9 kWh

	Quantité (kWh) (kVA)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			0,00 €
Abonnement (HT)			4,52 €
Période du 03/12/2022 au 16/12/2022		120,00 €/an	4,52 €
Offres promotionnelles et réductions (HT)			-21,66 €
Assistance Pro 24/24 : 1 mois offert			-4,99 €
Offre de parrainage : 20 € TTC offerts			-16,67 €
Services, prestations et frais annexes (HT)			4,99 €
Assistance Pro 24/24 du 03/12/2022 au 02/01/2023		4,99	4,99 €
Transport et acheminement			4,99 €
Composante de complotage - Echoir	du 03/12/2022 au 16/12/2022	0,45	1,5500
Composante de gestion - Echoir	du 03/12/2022 au 16/12/2022	0,45	1,2200
Composante de soutirage fixe - Echoir	du 03/12/2022 au 16/12/2022	4,06	0,9200
Taxes et contributions (HT)			1,09 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			1,09 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)	0	0,0010	0,00 €
TOTAL HTVA			-6,07 €

► vos références



N° de client : 112746551
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

112746551 20221008



► vos contacts



Service client
Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00
Email :
service.pro@mail.totalenergies.fr
Espace Client :
totalenergies.fr/professionnels
Par courrier :
TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution
Segment C5 : 0 972 67 50 XX
XX = Les 2 chiffres du département du site
7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.
Tarif non réglementé.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Origine de l'électricité (mix résiduel Powernext conformément au Code de l'Energie) :
80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon, fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.
Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.
Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.
En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09
Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.
La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

► FACTURE D'ELECTRICITE du 04 octobre 2022
N° 103004148760

Fourniture d'électricité	5,81 €
Abonnement	5,81 €
Transport, Acheminement	8,02 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Remises	-21,66 €
Montant HTT	-2,84 €
Taxes et contributions	1,76 €
CTA	1,76 €
Total hors TVA	-1,08 €
TVA à 5,5% sur le montant de 15,59 €	0,86 €
TVA à 20% sur le montant de -16,67 €	-3,33 €
Montant TTC	-3,55 €

Prochaine facture vers le 06/10/2022

VOUS N'AVEZ RIEN A PAYER

Référence client : 112746551

Facture n°103004148760

Montant : -3,55€

Titulaire du compte :
CANNETROTTER

Le montant de votre avoir vous sera remboursé sous 15 jours sous réserve du règlement des sommes éventuellement dues à TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PDL : 14290303814746 - ID N°0001

Vos références

Profil : P02

Adresse du site
CANNETROTTER
18 AVENUE LEON BLUM
SAINT NAZAIRE
44600 ST NAZAIRE

Tarif non réglementé

Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Heures Pleines/Creuses

Horizon C5 - 12 mois
Date de fin de contrat 30/09/2023

Puissance Souscrite
12 kVA

Données de comptage

Compteur Evolué
Matricule compteur :
04207629913545
Coefficient de lecture : 1

Consommation Annuelle de Référence : 12823 kWh

	Quantité (kWh) (kVA)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			0,00 €
Abonnement (HT)			5,81 €
Période du 01/10/2022 au 18/10/2022		120,00 €/an	5,81 €
Offres promotionnelles et réductions (HT)			-21,66 €
Assistance Pro 24/24 : 1 mois offert			-4,99 €
Offre de parrainage : 20 € TTC offerts			-16,67 €
Services, prestations et frais annexes (HT)			4,99 €
Assistance Pro 24/24 du 01/10/2022 au 31/10/2022		4,99	4,99 €
Transport et acheminement			8,02 €
Composante de comptage - Echoir	du 01/10/2022 au 18/10/2022	0,58	1,5500
Composante de gestion - Echoir	du 01/10/2022 au 18/10/2022	0,58	1,2200
Composante de soutirage fixe - Echoir	du 01/10/2022 au 18/10/2022	6,97	0,9200
Taxes et contributions (HT)			1,76 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			1,76 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)		0	0,0010
TOTAL HTVA			-1,08 €

Mes coordonnées

Raison sociale : CANNETROTTER

SIRET : 81475529400042

Nom : RACINE

Téléphone fixe : 0233166898

Email : compta@cettefamille.com

Code APE : 6312Z

Prénom : PAUL-ALEXIS

Téléphone mobile : 0752073197

Mes offres

Je souscris à l'Offre Horizon T1/T2 - 12 mois (voir Annexe 1) pour mes compteurs Gaz.

Promotions

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs Gaz :

- PRN4 : Offre de parrainage : 20€ TTC pour moi et 20€TTC pour mon parrain

Service(s)

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs Gaz :

- Assistance Pro Gaz 24h/24 : 4,99€ HT / mois et je profite du premier mois offert.
1 mois d'abonnement TTC déduit de votre 1ère facture TotalEnergies pour toute 1ère souscription au service d'assistance sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 1er mois. Offre non cumulable avec d'autres promotions.

Facturation et Règlement

- Je choisis de régler les factures de mes compteurs gaz par : Prélèvement automatique à la date figurant sur ma facture.
- Je choisis de recevoir mes factures par email à l'adresse compta@cettefamille.com pour mes compteurs gaz.
- Je recevrais prochainement ma première facture comportant les frais d'accès à l'énergie, collectés pour le compte du (des) Gestionnaire(s) de Réseau de Distribution.
Je peux consulter le catalogue des prestations ENEDIS ou GRDF sur leur site internet.

Nous contacter

Je retrouve la réponse à mes questions en ligne sur : totalenergies.fr/professionnels/aide-et-contacts/faq

Pour une question sur ma souscription en cours ou le passage d'un technicien : 01 73 03 75 00 - choix 3.

Pour toute demande concernant ma facture et mes paiements, une modification technique sur mon compteur, une mise à jour sur mon contrat, une résiliation, je contacte mon service client (muni de ma référence Contrat P3E0009809228) :

- En ligne sur TotalEnergies.fr rubrique "Contactez-nous".
- Par tél : 09 77 40 50 60 (Service gratuit + prix appel).
- Par courrier : TotalEnergies - Service Clients Professionnels - TSA : 81633 - 75901 Paris cedex 15.

TotalEnergies au service des professionnels

3ème fournisseur d'électricité et de gaz français, présent depuis 2003 auprès des entreprises et expert dans la démarche du changement de fournisseur et de la mise en service :

- **Offre(s) simple(s) et claire(s)** : vos factures intègrent l'acheminement facturé à l'euro près selon la grille tarifaire en vigueur du gestionnaire de réseau de distribution français et un prix de fourniture d'électricité et de gaz sécurisé et compétitif.
- **Service client personnalisé** : vous bénéficiez de l'accompagnement de conseillers experts et d'outils de gestion pour gérer vos factures et votre consommation en toute simplicité. Vous choisissez un fournisseur reconnu pour l'efficacité et l'expertise de son service client.
- **Expert du changement** : une fois le contrat signé, TotalEnergies s'occupe de toutes les démarches auprès des gestionnaires du réseau de distribution.

Acceptation du devis

- J'atteste choisir TotalEnergies Electricité et Gaz France comme fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel et lui confie le soin de gérer en mon nom et pour mon compte mon accès au réseau public de distribution conformément aux documents contractuels (les présentes, les CGV) dont j'ai pris connaissance et que j'accepte sans réserve dans toute leur teneur.
- J'ai bien autorisé TotalEnergies Electricité et Gaz France à récupérer auprès du Gestionnaire de Réseau de Distribution mes données de consommation (Consommation annuelle de référence, Tarif de distribution et Profil de consommation) aux fins de réalisation de ma souscription.
- Je reconnais avoir reçu l'ensemble des éléments contractuels joints : le contrat, les conditions générales de vente, les annexes.
- Je reconnais que ma souscription m'oblige au paiement des factures s'y rapportant.
- Je reconnais avoir accepté de recevoir mon contrat par voie électronique.
- Je certifie être dûment habilité à signer le présent Bulletin de Souscription et m'engage à vérifier la date de fin des contrats qui me lient à mon fournisseur actuel ainsi que les frais qui pourraient m'être facturés par celui-ci en cas de résiliation anticipée de mon Contrat.

ANNEXE 1 : OFFRE(S)

Horizon T1/T2 - 12 mois pour les compteurs gaz T1 et T2

Offre de marché, prix HT de la consommation et des frais de gestion fixes pendant 12 mois, acheminement (transport et distribution) refacturé à l'euro l'euro selon la réglementation en vigueur.

Le coût des CEE et CEE précaires est fixe pendant la durée initiale prévue au Bulletin de souscription et est intégré au prix de fourniture.

Facturation mensuelle sur la base des relèves transmises par le gestionnaire du réseau de distribution ou sur la base de relèves estimées en cas d'absence de transmission de relèves par le gestionnaire du réseau de distribution.

Bilan de consommation et espace client disponible 7J/7 sur TotalEnergies.fr rubrique espace client.

Tarifs valables jusqu'au 13/12/2022.

Les conditions générales régissant votre offre sont consultables en annexe de votre contrat de fourniture.

1. Prix de la fourniture de gaz

N° PCE	Adresse du site de consommation	Date de début de fourniture*	Date de fin de contrat*	Abonnement HT € / an	Prix de la consommation HT c€/ kWh	Services	Promo
09179884201194	22 RUE SCARRON 72000 LE MANS	07/12/2022	06/12/2023	120,00	21,568	Assistance Pro Gaz 24h/24	PRN4

* sous réserve d'une date de signature du Contrat antérieure à la date de début de fourniture souhaitée par le client. La date de fin de contrat est renseignée à titre indicatif. Elle dépend de la date effective de début de fourniture et de la durée d'engagement souscrite par le Client.

2. Frais d'acheminement du gaz naturel

Dans le cadre du Contrat unique, TOTALENERGIES facture simultanément au Client le prix de la fourniture de gaz et les frais liés à l'utilisation des réseaux publics de gaz naturel. Ces frais sont déterminés par les pouvoirs publics sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et sont identiques quel que soit le fournisseur d'énergie. Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des frais d'acheminement sera répercutée de plein droit au Client, dès leur date d'entrée en vigueur.

A la date de signature du Contrat, ces frais sont composés des éléments suivants:

- Accès des tiers au réseau de transport de gaz naturel (ATRT)
- Accès des tiers au réseau de distribution de gaz naturel (ATRD)

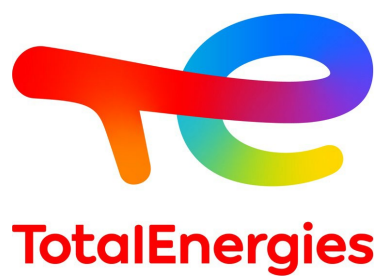
Les tarifs en vigueur à la date de signature du Contrat, pour L'ATRT et L'ATRD sont les suivants :

N° PCE	Adresse du site de consommation	Abonnement ATRD €/ an	Prix Proportionnel ATRD c€/ kWh	Prix ATRT €/ an
09179884201194	22 RUE SCARRON 72000 LE MANS	133,56	0,856	34,20

ANNEXE 2 : CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Mon/Mes compteur(s) Gaz T1-T2

Référence client	N° PCE	Adresse du site de consommation	Option tarifaire	Profil	CAR (en kWh)	Fréquence de relève
0112999571	09179884201194	22 RUE SCARRON 72000 LE MANS	T2	P012	6000	6M



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS**

Offre Horizon T1/T2

En vigueur au 15/09/2022

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre TALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel ou non professionnel pour le Client non-professionnel.

Le PCE se situe sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, et la consommation annuelle est définie sur le Bulletin de souscription sans pouvoir excéder 5 GWh.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.441-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur de gaz naturel pour le PCE objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : désigne le montant dû par le Client à TALENERGIES chaque mois indépendamment du prix des quantités mensuelles consommées.

« **Bulletin de souscription** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client. Le Catalogue des Prestations est accessible sur le site internet de GRDF à l'adresse suivante : <http://www.GRDF.fr/>.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PCE d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un tel Changement de fournisseur, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture de gaz naturel, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de TALENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation.

« **Conditions de Distribution** » : désigne les

conditions émises par le Gestionnaire de Réseau de distribution le liant au Client et déterminant les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès aux ouvrages de raccordement.

« **Contrat** » ou « **Contrat unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

« **Consommation Annuelle de Référence** » ou « **CAR** » : désigne l'estimation, en MWh, de la consommation annuelle d'un point de livraison en année climatiquement moyenne réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution auquel est raccordé le PCE.

« **Contribution Tarifaire sur l'Acheminement** » ou « **CTA** » : contribution tarifaire sur les prestations de Transport et de Distribution.

« **Date d'activation** » : désigne, pour chaque PCE du Client, la date à partir de laquelle ce PCE du Contrat est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

« **Garanties d'Origine** » : Pour les Clients des offres qui incluent du biogaz, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client, en fonction de la proportion de biogaz incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.446-3 du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) de biogaz a été produit et injecté sur le réseau de gaz naturel.

« **Gestionnaire de Réseau** » ou « **GRD** » : personne physique ou morale, responsable de la distribution du gaz sur le Réseau de Distribution (« Gestionnaire de Réseau de Distribution ») et/ou le Réseau de Transport (« Gestionnaire de Réseau de Transport »).

« **Kilowattheure PCS** » ou « **kWh** » : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie dans la norme ISO 6976 à un PCS à 0 degré Celsius. Le PCS désigne la quantité de chaleur en kWh produite par la combustion complète d'un (1) Nm cube de gaz à 0 degré Celsius et à une pression absolue de 1,01325 bar, avec un excès d'air à la même température et même pression que le gaz, après que les produits de la combustion ont été refroidis à 0 degré Celsius et que l'eau fournie par la combustion a été condensée à l'état liquide, les produits de la combustion contenant la même masse totale de vapeur d'eau que le gaz et l'air avant combustion.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PCE sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat, (ii) au cas d'un PCE pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PCE au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent et ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation. Ainsi, le PCE

concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Mégawattheure** » ou « **MWh** » : 10cube Kilowattheures PCS.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne individuellement TALENERGIES ou le Client, collectivement TALENERGIES et le Client.

« **Périmètre** » : désigne l'ensemble des PCE du Client définis au Contrat.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne l'installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le PCE du Client est précisé sur le Bulletin de souscription.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TALENERGIES en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de TALENERGIES pour la fourniture de gaz naturel et les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD.

« **Profil de consommation** » : désigne la base d'estimation, fixée par le GRD et qui caractérise la consommation annuelle d'un PCE. Le Profil de consommation affecté au Client est rappelé sur le Bulletin de souscription et sur chacune des factures du Client.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du gaz naturel jusqu'au PCE du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par TALENERGIES, au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TALENERGIES

3.1 Fourniture de gaz naturel

TALENERGIES s'engage à assurer, dans les conditions définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

L'inscription du PCE dans le périmètre de facturation de TALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2 Services associés

Les services associés (ci-après les « Services ») désignent les services inclus ou proposés par TALENERGIES en service payant tels que figurant sur le Bulletin de souscription.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicable au service concerné.

3.3 Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par le Gestionnaire de Réseau.

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client et du Gestionnaire de Réseau, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au PCE de ce dernier.

Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de TOTALENERGIES qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro l'euro au Client par TOTALENERGIES, dans les conditions prévues par GRDF. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client, dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque cause que ce soit.

3.4 Raccordement

Le Client reconnaît que le raccordement des installations du Client au Réseau de Transport ou de Distribution et la livraison du gaz au Client au PCE sont régis par les rapports entre le Client et le Gestionnaire de Réseau décrits ci-dessous, et ne sont pas de la responsabilité de TOTALENERGIES. Le Client certifie être en mesure de se fournir en gaz auprès de TOTALENERGIES à la date prévue dans le Bulletin de souscription. Le Client informera TOTALENERGIES des litiges l'opposant à son précédent fournisseur de gaz et/ou Gestionnaire de Réseau pouvant impacter son Contrat.

3.5 Livraison

Le Gestionnaire de Réseau est responsable de la livraison du gaz au PCE conformément aux Conditions de Distribution. Les caractéristiques du gaz livré sont de la responsabilité du Gestionnaire de Réseau.

3.6 Réduction ou interruption de la fourniture

En plus des cas prévus au Contrat, la fourniture de gaz peut toutefois être réduite ou interrompue dans les cas suivants : (i) en cas de risque pour la sécurité des personnes et/ou des biens, (ii) à l'initiative du Gestionnaire de Réseau, dans les cas prévus aux Conditions de Distribution. Dans ces cas, TOTALENERGIES, dès qu'il en a connaissance, en avertit sans délai le Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation.

4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique de gaz naturel sur le Périmètre ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PCE du Client, à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste qu'il utilise le gaz naturel fourni aux

PCE du Périmètre pour son activité professionnelle ou non-professionnelle le cas échéant ;

- Reconnaît et accepte que la quantité de gaz consommée au PCE soit déterminée conformément aux mesures effectuées par le Gestionnaire de Réseau. TOTALENERGIES ne pourra être tenu responsable d'une quelconque défaillance du Gestionnaire de Réseau concerné dans ces mesures effectuées ;
- Autorise expressément, le GRD à communiquer toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes relatives aux PCE du Périmètre ;
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir auprès du GRD les données techniques et contractuelles des PCE mentionnées au Contrat ;
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

5. PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est entendu comme un mois calendaire, et le terme jour comme un jour ouvré sauf autrement précisé.

Les tarifs des Services associés en option éventuellement souscrits par le Client sont définis sur le Bulletin de souscription.

5.1 Prix du gaz naturel et de l'abonnement

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée au PCE se traduira par une modification automatique du prix du gaz naturel facturé au Client.

Les Prix du kWh et de l'abonnement hors taxe (HT) sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

5.2 Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client, en sus du prix du gaz naturel, l'ensemble des coûts de transport et de distribution et les prestations du gestionnaire de réseau à l'euro l'euro conformément à la réglementation en vigueur, en ce compris le coût du stockage du gaz, pris en application de la délibération n°2018-069 de la commission de

régulation de l'énergie (CRE) du 22 mars 2018, adoptée en application de la loi n°2017-1839 du 30 décembre 2017.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le prix dont l'Abonnement, les charges variables de distribution, ou tout autre montant dû au titre de l'utilisation du Réseau de Transport et de Distribution sera répercutée au Client. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour chaque mois de livraison de gaz commencé et jusqu'à la fin du dernier mois de livraison.

5.3 Prestations diverses du GRD

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par GRDF à l'initiative du Client sont disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

5.4 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA),
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA),
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client et pourra faire l'objet d'une communication par TOTALENERGIES.

5.5 CEE et CEE précaires

Le prix mentionné sur le Bulletin de souscription inclut, sans si le client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie, modifiés par le décret n°2017-690 du 2 mai 2017 modifiant les dispositions de la partie réglementaire du code de l'énergie relatives aux certificats d'économies d'énergie pour la 4^{ème} période d'obligations d'économies d'énergie.

6. FACTURATION

Les factures seront adressées au Client selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription.

Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant ;
- l'Abonnement, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées. La facturation de la consommation de gaz naturel estimée tient compte des relèves réelles de GRDF.

sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

6.1 Facturation des compteurs T1 et T2

La facturation des compteurs T1 et T2 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle ou en estimée indiqué sur le Bulletin de souscription.

6.2 Facturation des compteurs T3

La facturation des compteurs T3 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle.

Si une facture est établie sur le fondement de quantités estimées, une facture de régularisation correspondant aux quantités réellement consommées relevées par le Gestionnaire de Réseau est émise par TOTALENERGIES au moins une fois tous les douze (12) mois. TOTALENERGIES ne pourra pas être tenu responsable des retards ou des erreurs de facturation du fait du GRD ou des défauts du compteurs du Client suite à la régularisation de la consommation.

7. REGLEMENT

7.1 Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique, ou par virement bancaire à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe). Le Client personne publique a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

7.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement de factures

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.3 Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. GARANTIE

8.1 Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 8.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

8.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros dans les hypothèses suivantes :

- Si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- En cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du BS ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du BS.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES, le Contrat

pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

9. ENTREE EN VIGUEUR, DATE ET FIN DE CONTRAT

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur. Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PCE du Périmètre.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le référentiel clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée initiale prévue au Bulletin de souscription.

TOTALENERGIES pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer par écrit au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTALENERGIES, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client, pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que le Client accepte.

9.3. Résiliation du Contrat

9.3.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

• Résiliation pour Changement de Fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter avec un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de Fournisseur au Client.

Le Client s'engage à informer TOTALENERGIES préalablement de toute résiliation de tout ou partie

du Contrat pour changement de fournisseur en contactant par téléphone le Service Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation. Sauf pour les Clients non-professionnels dont la consommation est inférieure ou égale à 30MWh par an, des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités ci-après définies.

• Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PCE ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD. TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

• Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes visées à l'article 5 des présentes les frais de résiliation suivants (ci-après « Frais de Résiliation ») :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PCE résiliés par le Client sur la durée restant à courir du Contrat, multipliée par le Prix de Fourniture du Client intégrant le prix des CEE et, lorsque le Client a demandé à en bénéficier, des Garanties d'Origine.

Où :

- La Consommation Prévisionnelle Estimée correspond à la CAR du PCE du Client en kWh (définie à l'article 1 des présentes), multipliée par le nombre de mois restants à courir à la date de résiliation effective du Contrat jusqu'à la date d'échéance du Contrat (arrondi au centième), divisée par 12.

La CAR est publiée et mise à jour annuellement par le GRD. La dernière CAR communiquée par le GRD est mise à la disposition du Client par le GRD sur son espace-client, consultable directement sur le site du GRD (<https://monespace.grdf.fr>). Elle est également mentionnée sur les factures du Client.

Lorsque plusieurs CAR ont été publiées au cours de l'exécution du Contrat, la CAR utilisée pour le calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du Client est la dernière CAR communiquée par le GRD à la date de résiliation effective du Contrat.

- Le prix du Contrat inclut le prix de la fourniture de gaz naturel, hors coûts d'acheminement, tel que défini sur le Bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client ainsi que le coût des certificats d'économie d'énergie (« CEE » tels que visés à l'article 5.5 des présentes). Il est augmenté des Garanties d'Origine sur la durée du Contrat restant à courir, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Selon le Bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client, ce prix est intitulé « Prix de la Fourniture », « Prix de la Consommation » ou « Prix en €/MWh ou €/kWh ».

A titre d'illustration, en cas de résiliation d'un contrat portant sur un PCE avec une CAR à 11 079 kWh et un Prix de Fourniture à 0,1138 € / kWh, deux mois avant la date d'échéance du Contrat, les frais de résiliation s'élèveraient conformément à la formule ci-avant à : $0.75 \text{ (pour 75\%)} \times ((11079 \text{ (CAR)}) \times 2/12 \text{ (durée du contrat restant à courir)}) \times (0,1138 \text{ (Prix de Fourniture)}) = 154,25 \text{ €}$.

Dans le cas où tous les PCE du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

9.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à

l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles, liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

10. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

10.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Le Client reconnaît que le Gestionnaire de Réseau est responsable de l'acheminement, de la livraison et des caractéristiques du gaz livré au PCE.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des Conditions de Distribution, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PCE concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

10.2 Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation de gaz ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en gaz indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON T1/T2

En vigueur à compter du 15/09/2022

économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en gaz ;

- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

10.3 Responsabilité de GRDF vis-à-vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont reprises dans le contrat conclu entre le Client et GRDF.

En cas de non-respect de ces obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans son contrat avec GRDF. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

10.4. Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

10.5. Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

Il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

11. DISPOSITIF CONTRACTUEL

11.1 Eléments du Contrat

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

- les CGV
- ses Annexes :
 - Annexe 1 : Acheminement
 - Annexe 2 : Tarif GRD de location du compteur et du bloc de détente
 - Conditions de Distribution applicables au client en Contrat unique
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les CGV et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les CGV.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises,

échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque raison que ce soit.

11.2 Nullité partielle

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

12. DONNEES NOMINATIVES

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

TOTALENERGIES, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie. En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTALENERGIES à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des données le concernant recueillies par TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse : TOTALENERGIES-Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à donnees@totalenergies.fr

personnelles@mail.totalenergies.fr

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en communiquant par voie postale ou, sur demande du Client, par voie électronique, tout projet de modification du Contrat. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

Nonobstant ce qui précède, TotalEnergies pourra répercuter et, le cas échéant, facturer de plein droit au Client toute nouvelle charge ou obligation dont il pourrait être redevable en vertu d'une d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires impératives et applicables à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison de gaz.

14 CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif, et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 8 des présentes CGV.

La cession ne pourra être refusée sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat. Pour l'application du présent article constitue, notamment et sans limitation, un motif légitime le refus de TOTALENERGIES fondé sur l'existence d'un risque d'insolvabilité du cessionnaire, tel qu'apprécié par TOTALENERGIES en fonction notamment du niveau de risque déterminé par l'agence de notation de TOTALENERGIES conformément à l'article 8.1 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

15 STIPULATIONS GENERALES

15.1. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON T1/T2

En vigueur à compter du 15/09/2022

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

15.2. Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES : https://totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq121/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf%20 ou sur demande.

TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

16 DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GÉNÉRALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

17 CONDITIONS SPECIFIQUES

17.1. Sur le droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel ayant une consommation inférieure ou égale à 30 MWh par an disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation si le Contrat a été conclu hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17.2. Sur l'accès aux tarifs réglementés

En application de l'article L.445-4 du Code de l'énergie, le Client non-domestique consommant moins de 30 MWh par an peut, à tout moment et

sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel mentionnés à l'article L.445-3 du Code de l'énergie pour le PCE.

17.3. Sur la facturation

Le Client non-domestique ayant un compteur Gazpar et consommant moins de 30 MWh par an conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone, ou tout autre moyen, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

18 CONTROLE DES EXPORTATIONS ET SANCTIONS ECONOMIQUES

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

ANNEXE 1 : ACHEMINEMENT

Au 1^{er} juillet 2022, les tarifs applicables au titre de l'accès des tiers aux réseaux de distribution de gaz naturel (ATRD) sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement (€/an)	Prix Proportionne (c€/KWh)
T1	40,44	3,186
T2	133,56	0,856

Les tarifs applicables au titre de l'accès des tiers aux réseaux de transport de gaz naturel (ATRT) à compter du 1^{er} avril 2022 sont précisés sur le site de la Commission de Régulation de l'Energie et publiés au Journal Officiel de la République française du 26 décembre 2021.

ANNEXE 2 : TARIF GRD DE LOCATION DU COMPTEUR ET DU BLOC DE DETENTE AU 1^{ER} JUILLET 2022

Location de compteur / bloc de détente

Débit du compteur (m ³ /h)	Compteur seul Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais
16	2,34	2,81	(701)
25	5,16	6,19	(702)
40	7,75	9,30	(703)
65	11,35	13,62	(704)
100	16,39	19,67	(705)
160	19,32	23,18	(706)
250	24,43	29,32	(707)

Le cas échéant, barème se rajoutant au montant de la location du compteur pour la location d'un bloc de détente :

DEBIT DU COMPTEUR (m ³ /h)	BLOC DE DETENTE EN COFFRET			BLOC DE DETENTE SUR CHASSIS			BLOC DE DETENTE EN ARMOIRE		
	Montant mensuel			Montant mensuel			Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais	€ HT	€ TTC	frais Code	€ HT	€ TTC	Code frais
16	5,42	6,50	(740)	–	–	–	–	–	–
25	5,42	6,50	(741)	26,04	31,25	(761)	30,74	36,89	(781)
40	40,36	48,43	(742)	34,36	41,23	(762)	40,36	48,43	(782)
65	45,75	54,90	(743)	39,04	46,85	(763)	45,75	54,90	(783)
100 ¹	48,52	58,22	(744)	42,03	50,44	(764)	48,52	58,22	(784)
160 ^{1 2}	–	–	–	57,31	68,77	(765)	63,40	76,08	(785)
250 ^{1 2}	–	–	–	90,10	108,12	(766)	101,49	121,79	(786)
400 ^{1 2}	–	–	–	94,99	113,99	(767)	105,34	126,41	(787)

1 Poste sur réseau de pression inférieure à 4 bar, simple ligne, sans convertisseur ni intégrateur ni appareil de télétransmission.

2 Ces postes correspondent à des situations exceptionnelles.

Location du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage

Pour les équipements les plus courants, les prix sont les suivants :

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) NON FIL DU GAZ ALIMENTES PAR UN RESEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
21 ou 300 mbar	16	G10 M	7,75	9,30	93,00	111,60	(436)	7,32	8,78	87,84	105,36	(464)
	25	G16 M	35,90	43,08	430,80	516,96	(437)	31,18	37,42	374,16	449,04	(465)
		G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 M	57,12	68,54	685,44	822,48	(441)	50,39	60,47	604,68	725,64	(469)
		G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
	100	G65 P	64,92	77,90	779,04	934,80	(443)	58,43	70,12	701,16	841,44	(471)
	160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)
		G100 P										
		G100 T										
250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)	
	G160 P											
	G160 T											117,71
21 ou 300 mbar ou 1 bar*	400	G250 P	137,28	164,74	1647,36	1976,88	(447)	126,96	152,35	1523,52	1828,20	(475)
		G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
300 mbar	650	G400 P	167,51	201,01	2010,12	2412,12	(449)	151,33	181,60	1815,96	2179,20	(477)
		G400 T										
	1 000	G650 P	206,52	247,82	2478,24	2973,84	(450)	187,71	225,25	2252,52	2703,00	(478)
		G650 T										
	1 600	G1000 P	295,04	354,05	3540,48	4248,60	(503)	267,66	321,19	3211,92	3854,28	(501)
		G1000 T										
	2 500	G1600 P	374,93	449,92	4499,16	5399,04	(504)	349,14	408,17	4081,68	4898,04	(502)
G1600 T												

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ équipé d'un compteur G2500 – G4000 – G6500, alimenté par un réseau MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ alimenté par un réseau MPC, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) FIL DU GAZ ALIMENTÉS PAR UN RÉSEAU BP OU MPB

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) FIL DU GAZ ALIMENTES PAR UN RESEAU BP OU MPB												
PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
Fil du	16	G10 M	6,80	8,16	81,60	97,92	(451)	6,56	7,87	78,72	94,44	(479)
	25	G 16 M	42,11	50,53	505,32	606,36	(452)	39,33	47,20	471,96	566,40	(480)
		G 16 P										
	40	G25 M	51,15	61,38	613,80	736,56	(453)	43,76	52,51	525,12	630,12	(481)
		G25 P										
	65	G40 M	64,16	76,99	769,92	923,88	(454)	56,84	68,21	682,08	818,52	(482)
		G40 P										
	100	G65 M	85,64	102,77	1027,68	1233,24	(455)	67,03	80,44	804,36	965,28	(483)
		G65 P										
		G65 T										
	160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)
		G100 P										
G100 T												
250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)	
	G160 P											
	G160 T											
Fil du gaz	400	G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
		G250 P										
	25	G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
		G40 T										
	100	G65 P	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)
		G65 T										
	160	G100 P	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)
		G100 T										
	250	G160 P	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)
		G160 T	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)
	400	G250 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)
		G250 T	166,53	199,84	1998,36	2398,08	(461)	166,53	199,84	1998,36	2398,60	(461)
	650	G400 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)
		G400 T										
	1 000	G650 P	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)
G650 T												

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ équipé d'un compteur G1000 – G1600 - G2500 – G4000 – G6500, FIL DU GAZ, alimenté par un réseau BP ou MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ, alimenté par un réseau MPC, est facturé « sur devis ». (code frais : 500)

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 800 745 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier- Dietz, Directrice Générale dûment habilitée à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du Gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

DEFINITIONS :

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production. Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers. Le branchement particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gaz : Gaz naturel ou autre gaz, répondant aux prescriptions réglementaires du gaz naturel et injecté sur le Réseau de distribution.

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

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

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

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

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

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

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

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de Compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Pour les établissements industriels, tertiaires ou recevant du public, le Point de Livraison peut également être matérialisé par l'organe de coupure générale. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1 Objet des Conditions de Distribution

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

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

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

- Prise de rendez-vous,
 - Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
 - Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
 - Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
 - Dépannage,
 - Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
 - Service de Pression Non Standard,
 - Service de Maintenance,
 - Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
 - Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
 - Enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client en vue d'améliorer la qualité de ses prestations
- Le Catalogue des Prestations Annexes indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2 Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

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

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

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

3 Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq (5) ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

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

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Mise hors Service

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

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

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

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

7 Intervention du Client dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

8 Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

Le client peut faire cette déclaration :

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais et dans le respect des règles de sécurité tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

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

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9 Synthèse des Obligations du Distributeur

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

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

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

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

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

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client et le Fournisseur lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est reconnue.

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

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

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
- Procéder aux démarches prévues par le Code de la consommation en cas d'impossibilité multiples de relève et d'auto-relève des consommations du Client.
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations Annexes et dans les conditions de l'article 11 des Conditions de Distribution,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

10 Synthèse des Obligations du Fournisseur

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

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,
- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11 Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

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

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

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

12 Rémunération

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

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

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

13 Force majeure et circonstances assimilées

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

a) tout événement échappant au contrôle de la Partie invoquant la force majeure, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, ayant pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, tel que défini à l'article 1218 nouveau du code civil ;

b) Toute circonstance visée ci-après ne réunissant pas les critères énoncés à l'alinéa (a) précédent, et dont la survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan national d'urgence Gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence Gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en Gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, les un phénomène sismique, une inondation, un incendie empêchant l'exécution du Contrat, ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre des Conditions de Distribution sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas vingt-quatre (24) heures.

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

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

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

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

14 Responsabilités et assurance

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

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

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

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

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

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an sans pouvoir être inférieur à 10 000€
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

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

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

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

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

15 Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

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

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

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

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

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

16 Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

17 La protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

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

- Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

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

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

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.
La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client d'accès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

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

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

Le Service client de GRDF

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

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

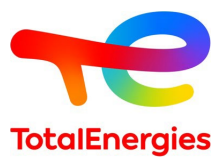
Urgence Sécurité Gaz :

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

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Protection des données chez GRDF :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de GRDF à l'adresse suivante : GRDF Service Client – Correspondant Informatique et Libertés TSA 85101 27091 EVREUX CEDEX ou protectiondesdonnees@grdf.fr



CONDITIONS GENERALES DU SERVICE ENERGIE VERTE

En vigueur au 01/08/2021

En vigueur à compter du 01/08/2021

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant au service Energie verte de TOTALENERGIES (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnel pour le Client ayant la qualité de non-professionnel).

4. DEFINITIONS

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui ayant souscrit à une offre de fourniture d'énergie de TOTALENERGIES, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Contrat** » : désigne le contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client auquel est adossé le service Energie verte.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Fournisseur** » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

« **Site** » : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES en application du Contrat.

5. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du service Energie Verte par TOTALENERGIES au Client.

6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

A hauteur de 100% de la consommation en électricité du Client et/ou 10% de la consommation en gaz du Client, TOTALENERGIES s'engage à

acheter l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le Client en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs français d'énergie d'origine renouvelable.

Conformément aux articles L. 211-2 et L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) d'électricité a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau électrique.

4. SOUSCRIPTION – DUREE

4.1. Souscription – entrée en vigueur

La souscription au Service Energie verte est réalisée par catégorie de Sites du Client : C5, C4, T1 ou T2.

Le Client a la possibilité de souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en même temps que sa souscription à l'Offre de TOTALENERGIES. Le Service Energie verte prend alors effet à la Date d'activation du Contrat.

Le Client peut également souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en cours d'exécution du Contrat. Le service Energie verte prend alors effet le lendemain de la souscription du Client audit service pour les Sites C4, T1 et T2. En ce qui concerne les Sites C5 il prendra effet dès le premier jour de la première période de facturation débutant après la souscription au service.

4.2. Durée

Dans tous les cas, le service Energie verte demeurera en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

4.3. Résiliation

Avant chaque période de renouvellement du Contrat, le Client pourra notifier au Fournisseur son intention de résilier le service Energie verte par tout moyen au moins vingt-quatre (24) heures avant le terme de la période contractuelle en cours.

Sous peine d'invalidité de la demande de résiliation, le Client devra indiquer dans sa notification la ou les catégories de Sites concernés par la résiliation.

La résiliation prendra effet à la date de renouvellement du Contrat.

5. PRIX APPLICABLES

Le prix du Service Energie verte est fixe.

Il est inscrit dans le Bulletin de souscription du Client si ce dernier souscrit à ce service en même temps qu'à son Offre.

En cas de souscription au service Energie verte en cours d'exécution du Contrat, le prix du service est rappelé au Client par courriel lors de sa souscription au service.

Dans tous les cas, il peut faire l'objet d'une modification par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 7 « Evolution des conditions contractuelles » des CGV.

6. FACTURATION - PAIEMENT

6.1. Facturation

Le prix du Service Energie verte est facturé mensuellement au Client à terme échu pour les Sites C5 et à terme à échoir pour les Sites T1, T2 et C4.

Il apparaît sur la facture d'énergie du Client relative à son Offre.

6.2. Paiement

Le Client s'acquitte du prix du service Energie Verte à la date indiquée sur sa facture d'énergie et suivant les modalités définies dans son Contrat.

7. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

19. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

Notice d'information – « Option Assistance Pro Gaz 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « **TotalEnergies** »), TotalEnergies lui recommande l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

TotalEnergies l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'Assisteur et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'Assisteur ?

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €-479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial « MONDIAL ASSISTANCE ».

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de TotalEnergies et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitaine, **hors Corse**,
- souscrit un contrat de gaz auprès de TotalEnergies.

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture de gaz applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz de TotalEnergies et de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 »
- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Sérénité postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture de gaz avec TotalEnergies.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage gaz + chaudière/chauffage du Client ayant adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz ou de la chaudière par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation de gaz ou la chaudière des Clients Bénéficiaires.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société anonyme au capital de 5 164 558,79 euros 2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris – RCS Paris 442 395 447 (ci-après « **TotalEnergies** ») a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660€, Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris- 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre de l'assistance dépannage ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE, SAS au capital de 7 584 076,86 €

Siège social 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/>

agissant sous le nom commercial : « Mondial Assistance ».

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans le contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de TotalEnergies pour les besoins de son activité

professionnelle et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

« **Conditions Générales** » ou « **CG** » : désignent le présent document.

« **Evènement garanti** » :

- **survenant sur l'installation de gaz** : désigne une fuite survenant sur les alimentations de gaz après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, y compris flexibles et robinets),
- **survenant sur la chaudière** : désigne une panne ou dysfonctionnement de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz), dès lors que l'équipement ne serait pas couvert par un contrat annuel de maintenance.

« **Installation de chaudière/chauffage** » :

Chaudière* ou chauffe-eau, agréé(e) en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légal, constructeur ou distributeur), situé(e) au Domicile, utilisant les combustibles gazeux et dont la puissance est inférieure ou égale à 70 kW. Le Client doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

* : Date de fabrication de moins de quinze (15) ans.

« **Installation de gaz** » : désigne l'installation de gaz intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils à l'exclusion des appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture de gaz conclu avec TotalEnergies. **Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, hors Corse et desservi par une voie carrossable.**

En outre :

- **N'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.**

- **Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.**

« **Option Assistance Pro Gaz 24h/24** » : désigne le nom du service commercialisé en option par TotalEnergies, comprenant le service d'assistance dépannage gaz + chaudière du Client ayant souscrit à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par TotalEnergies.

« **Professionnel qualifié et agréé** » ou « **Professionnel** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle Mondial Assistance fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations de gaz et/ou de chaudière.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à Mondial Assistance d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : **0 970 80 65 05** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de Mondial Assistance (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel Mondial Assistance procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti survenant sur l'Installation de gaz ou un Evènement garanti survenant sur la chaudière.

3.1. Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé

Si lors du diagnostic préliminaire établi par téléphone par Mondial Assistance, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Professionnel, Mondial Assistance organise celle-ci (sauf cas de force majeure) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, le Professionnel remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs

de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation de gaz ou sa chaudière aux normes réglementaires en vigueur. Si l'installation faisant l'objet du dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

En outre, si l'Évènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention du Professionnel prévue ci-dessus, Mondial Assistance s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, la somme de 1000 (mille) euros, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle – 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par Mondial Assistance, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier qui lui a été communiqué lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le Professionnel.

3.2 Analyse de devis

En outre, Mondial Assistance offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Évènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 17h00, par un spécialiste de Mondial Assistance qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse de devis sera communiqué par téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées

suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de Mondial Assistance pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

3.3. Les garanties relatives à chacun des éléments

Il est précisé que le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Évènement garanti :

- Sur l'Installation de gaz : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.
- Sur l'Installation de chaudière : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.

Les montants pris en charge pour les événements garantis ci-dessus indiqués, comprennent les frais de déplacement, de remplacement de pièces et de main d'œuvre.

3.4. Garanties contractuelles et légales

L'Intervention du Professionnel suite à un Évènement garanti sur l'Installation de gaz ou sur l'installation de chaudière/chauffage est assortie une garantie de trois (3) mois à compter de l'intervention du Professionnel couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ci-dessus ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Évènement garanti.

3.5. Exclusions

Ne sont pas couverts par l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » :

- les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (fuel, bois, charbon, électricité, solaire),
- les problèmes sur les installations de gaz et les chaudières à usage collectif,
- les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,
- les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,
- l'entretien et/ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique),
- les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,

• les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le client bénéficiaire ou avec sa complicité,

• les pannes dues à un dommage électrique, une surtension ou la foudre

• les pannes causées ou provoquées par le gel de canalisations mal isolées, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinés, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse ou corrosive),

• les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N°82-600 du 13 juillet 1982,

• les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière ou du chauffe-eau, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.

Mondial Assistance ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », dont le montant figure dans la grille tarifaire de TotalEnergies remise lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture de gaz. Ainsi, l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de TotalEnergies.

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 – DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture de gaz de TotalEnergies et à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, à la date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans le contrat de fourniture de gaz naturel applicable au Client,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de

fourniture d'électricité et de gaz avec TotalEnergies, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de son adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans avoir à justifier de motif ni, à supporter de pénalités. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : TotalEnergies – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature. Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par TotalEnergies dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à TotalEnergies, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation.

TotalEnergies procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 - SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivants leur échéance, TotalEnergies mettra en demeure par écrit le Client de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, TotalEnergies pourra

suspendre les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » pour le Site de consommation concerné.

L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture de gaz telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de TotalEnergies.

ARTICLE 7 – RESILIATION

• **Résiliation à l'initiative du Client** : Le Client peut demander chaque mois, par écrit, à l'adresse TotalEnergies – Service Clientèle – TSA 21519- 75901 PARIS CEDEX 15, la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

• **Résiliation à l'initiative de TotalEnergies** : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par TotalEnergies d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, TotalEnergies enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, TotalEnergies pourra résilier de plein droit l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

• **Résiliation de plein droit** : Les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture de gaz. L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture de gaz.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de TotalEnergies et Mondial Assistance, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

TotalEnergies et Mondial Assistance France n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette

inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les professionnels intervenant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanc-tions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

Mondial Assistance s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où Mondial Assistance aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution des présentes Conditions Générales. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels missionnés par Mondial Assistance intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs

obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.5 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,
 - l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents

radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome.

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par Mondial Assistance aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, TotalEnergies en informera le Client au moins un (1) mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent contrat, TotalEnergies et Fragonard Assurances sont amenées à traiter des données à caractère personnel en leur qualité de responsables de traitement distincts pour des finalités qui leur sont propres et à ce titre se conforment au strict respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier du Service d'Assistance. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de TotalEnergies, dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel, dans les conditions prévues par la délibération

n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client autorise TotalEnergies à communiquer lesdites informations à Fragonard Assurances et ses sous-traitants dans le cadre de l'Assistance dépannage. Fragonard Assurances et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes CG dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, TotalEnergies et Fragonard Assurances pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Fragonard Assurances en adressant sa demande par mail à l'adresse suivante : informations-personnelles@votreassistance.fr

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP France SAS - Département Protection des Données Personnelles - 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex).

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, TotalEnergies utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Fragonard Assurances informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Fragonard Assurances, il est possible de consulter sa déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est remise au Client lors de la souscription du contrat.

11.2. Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

• Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

• Article L114-2 du Code des assurances
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

• Article L114-3 du Code des assurances
« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

11.3. Réclamation et Médiation

Lorsqu'un Client est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel TotalEnergies si cela concerne la gestion de son contrat, notamment la souscription et la résiliation, et MONDIAL ASSISTANCE si cela concerne une demande d'assistance, pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

Dans tous les cas, en cas de désaccord sur les solutions proposées, le Client peut adresser une réclamation par email à l'adresse suivante : reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le Client n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

La demande du Client auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Client a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat en ligne, le Client a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'Option de TotalEnergies devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

Fragonard Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les

informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

6. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

7. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

8. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

9. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

► vos références



N° de client : 112137972
Titulaire contrat : CETTEFAMILLE PATRIMOINE
Libellé facture : CETTEFAMILLE PATRIMOINE

112137972 20220513



► vos contacts



Service Client Immobilier
Tel : 09.77.40.50.40 (prix appel local)
du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00
Email :
service.immo@mail.totalenergies.fr
Espace Client :
pro.totalenergies.fr
Par courrier :
TotalEnergies - Service Client Immobilier
TSA 71632
75901 PARIS CEDEX 15

CETTEFAMILLE PATRIMOINE
131 BOULEVARD DE SEBASTOPOL
75002 PARIS

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution
Tel : 0 800 47 33 33
(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Support Technique

Pour toutes demandes techniques relatives à votre compteur, nous vous invitons à les saisir sur votre Espace Client (rubrique «Demandes techniques»)

Email : support.technique@mail.totalenergies.fr

Informations sur votre facture

TVA à 5,5% payée sur les débits, appliquée à l'abonnement.
TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation et aux prestations.
Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.
Document à conserver 5 ans.
Tarifs non réglementés.
La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

► FACTURE DE GAZ du 10 mai 2022
N° 111002973797

Fourniture de gaz	0,00 €
Acheminement	168,20 €
Prestations techniques	212,64 €
Montant HTT	380,84 €
Taxes et contributions	16,49 €
CTA	16,49 €
Total hors TVA	397,33 €
TVA à 5,5% sur le montant de 184,69 €	10,16 €
TVA à 20% sur le montant de 212,64 €	42,53 €
Montant TTC	450,02 €

Date de prélèvement de cette facture le 25/05/2022
Prochaine facture vers le 01/06/2022



Modalités de paiement : Prélèvement automatique
Référence Unique de Mandat : DESAGC0087384

Le montant de 450,02 € sera prélevé le 25/05/2022 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123.

Merci de bien vouloir nous signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires.

► Détail de votre facture

PCE : GI135559 - ID N°0001

Adresse du site
CETTEFAMILLE PATRIMOINE
LE BOURG
69240 THIZY LES BOURGS

Vos références

Code interne : GCRL032275102

Offre Pro - Gaz Naturel

Tarif d'acheminement : T3
Zone Tarifaire : 3 - Profil : P016
Niveau Tarifaire Régional : 2
Coef. A: 1,007 - Coef. Zi: 0,01045

Données de comptage

Compteur n° 41202000050585
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 0,00
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 267 000 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh	■ Estimé
-------------------------	-------------	--------------	------------	--------------	----------

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						0,00 €
Acheminement (HT)						168,20 €
ATRD - Terme fixe Distribution	31/03/22	26/04/22				66,67 €
ATRT - Terme fixe Transport	31/03/22	26/04/22				101,53 €
Prestations du gestionnaire de réseau de distribution (HT)						212,64 €
Frais GRDF : Mise en service au 31/03/2022						180,88 €
Frais GRDF : Location sl-g16-p-armoire du 31/03/2022 au 26/04/2022						31,76 €
Taxes et contributions (HT)						16,49 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						16,49 €
TVA *						52,69 €
TVA à 5,5%						10,16 €
TVA à 20%						42,53 €
TOTAL TTC *						450,02 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 177,45 € TTC (168,20 € HT) pour la part fixe et 0,00 € TTC (0,00 € HT) pour la part variable sur cette facture. Tarif non réglementé.
* TVA et TOTAL TTC à titre indicatif, se reporter à la 1ère page pour le montant global.

► vos références



N° de client : 112619154
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

112619154 20221205



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE DE GAZ du 01 décembre 2022
N° 122001173471

Fourniture de gaz	0,00 €
Abonnement	2,67 €
Acheminement	6,79 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Remises	-21,66 €
Montant HTT	-7,21 €
Taxes et contributions	0,74 €
CTA	0,74 €
Total hors TVA	-6,47 €
TVA à 5,5% sur le montant de 10,20 €	0,56 €
TVA à 20% sur le montant de -16,67 €	-3,33 €
Montant TTC	-9,24 €

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Tel : 0 800 47 33 33

(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Votre Assistance Pro Gaz 24h 24

0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO2 : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

VOUS N'AVEZ RIEN A PAYER

Référence client : 112619154

Facture n°122001173471

Montant : -9,24€

Titulaire du compte :
CANNETROTTER

Le montant de votre avoir vous sera remboursé sous 15 jours sous réserve du règlement des sommes éventuellement dues à TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PCE : 01411866803808 - ID N°0001

Adresse du site
CANNETROTTER
275 RUE SAINT PRY
62400 BETHUNE

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T2
Zone Tarifaire : 1 - Profil : P012
Niveau Tarifaire Régional : 3
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,01308

Données de comptage
Compteur GAZPAR n° 167
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 0,00
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 21 879 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh	■ Estimé
-------------------------	-------------	--------------	------------	--------------	----------

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						0,00 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						2,67 €
Abonnement fournisseur	26/11/22	02/12/22			10,00	2,67 €
Acheminement (HT)						6,79 €
ATRD - Terme fixe Distribution	26/11/22	02/12/22				2,97 €
ATRT - Terme fixe Transport	26/11/22	02/12/22				3,82 €
Offres promotionnelles et réductions (HT)						-21,66 €
Assistance Pro Gaz 24h/24 : 1 mois offert						-4,99 €
Offre de parrainage : 20 € TTC offerts						-16,67 €
Services, prestations et frais annexes (HT)						4,99 €
Assistance Pro Gaz 24h/24 du 25/11/2022 au 24/12/2022					4,99	4,99 €
Taxes et contributions (HT)						0,74 €
				Assiette (kWh)		
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						0,74 €
TOTAL HTVA						-6,47 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 7,16 € TTC (6,79 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

► vos références



N° de client : 112619427
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

112619427 20221230



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Tel : 0 800 47 33 33

(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Votre Assistance Pro Gaz 24h 24

0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO₂ : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.
TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

► FACTURE DE GAZ du 24 décembre 2022
N° 100006166318

Volume consommé	5 886 kWh
Fourniture de gaz	1 237,47 €
Consommation	1 237,47 €
Abonnement	10,00 €
Acheminement	89,30 €
Prestations techniques	53,18 €
Montant HTT	1 389,95 €
Taxes et contributions	52,26 €
CTA	2,76 €
TICGN	49,50 €
Total hors TVA	1 442,21 €
TVA à 5,5% sur le montant de 51,68 €	2,84 €
TVA à 20% sur le montant de 1 390,53 €	278,11 €
Montant TTC	1 723,16 €

Date de prélèvement de cette facture le 08/01/2023

Prélèvement automatique

Code Client : 112619427

Facture n°100006166318

Montant : 1723,16€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 08/01/2023 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PCE : 12148914561738 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 25/11/2022 AU 17/12/2022

Adresse du site
CANNETROTTER
72 ROUTE DU CANAL
ECLUSE
71210 ECUISSES

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T2
Zone Tarifaire : 1 - Profil : P012
Niveau Tarifaire Régional : 1
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,01366

Données de comptage

Compteur GAZPAR n° 618
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 10,94
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 55 843 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh
25/11/2022 au 17/12/2022	89 321	89 859	538	5 886
24/11/2022 au 24/11/2022	89 321	89 321	0	0

■ Estimé
■ Relevé GRDF
■ Auto-relève

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par GRDF : 89 859 le 17/12/2022. Prochaine relève GRDF vers le 17/01/2023

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						1 237,47 €
Consommation	25/11/22	17/12/22	538	5 886	0,21024	1 237,47 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						10,00 €
Abonnement fournisseur	18/12/22	17/01/23			10,00	10,00 €
Acheminement (HT)						89,30 €
ATRD - Terme variable Distribution	25/11/22	17/12/22		5 886	0,00856	50,38 €
ATRD - Terme fixe Distribution	18/12/22	17/01/23				11,13 €
ATRT - Terme fixe Transport	18/12/22	17/01/23				27,79 €
Prestations du gestionnaire de réseau de distribution (HT)						53,18 €
Frais GRDF : Déplacement sans intervention au 24/11/2022						30,54 €
Frais GRDF : Frais d'accès à l'énergie au 24/11/2022						16,57 €
Frais GRDF : Location bloc détente S300 - 16m3 du 24/11/2022 au 17/12/2022						4,24 €
Frais GRDF : Location compteur 16m3 du 24/11/2022 au 17/12/2022						1,83 €
Taxes et contributions (HT)						52,26 €
				Assiette (kWh)		
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						2,76 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN, €/kWh)				5 886	0,00841	49,50 €
TOTAL HTVA						1 442,21 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 101,52 € TTC (89,30 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.

► vos références



N° de client : 112697232
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

112697232 20221220



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

**CANNETROTTER
CANNETROTTER
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN**

► FACTURE DE GAZ du 16 décembre 2022
N° 106003885848

Volume consommé	1 143 kWh
Fourniture de gaz	240,30 €
Consommation	240,30 €
Abonnement	10,00 €
Acheminement	32,27 €
Prestations techniques	16,57 €
Montant HTT	299,14 €
Taxes et contributions	12,37 €
CTA	2,76 €
TICGN	9,61 €
Total hors TVA	311,51 €
TVA à 5,5% sur le montant de 35,25 €	1,94 €
TVA à 20% sur le montant de 276,26 €	55,25 €
Montant TTC	368,70 €

Date de prélèvement de cette facture le 31/12/2022
Prochaine facture vers le 22/12/2022

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Tel : 0 800 47 33 33

(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Votre Assistance Pro Gaz 24h 24

0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO2 : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

Prélèvement automatique

Code Client : 112697232

Facture n°106003885848

Montant : 368,70€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 31/12/2022 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PCE : 12180607752480 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 02/12/2022 AU 16/12/2022

Adresse du site
CANNETROTTER
3 AVENUE EMILE ET CLAUDE PUZENAT
71140 BOURBON LANCY

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T2
Zone Tarifaire : 1 - Profil : P012
Niveau Tarifaire Régional : 4
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,01442

Données de comptage

Compteur n° 643
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 11,21
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 13 711 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh
02/12/2022 au 16/12/2022	0	102	102	1 143
01/12/2022 au 01/12/2022	0	0	0	0

■ Estimé
■ Relevé GRDF
■ Auto-relève

Facture basée sur une estimation de votre consommation. Dernière relève de GRDF : 0 le 01/12/2022. Prochaine relève GRDF vers le 07/02/2023

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						240,30 €
Consommation	02/12/22	16/12/22	102	1 143	0,21024	240,30 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						10,00 €
Abonnement fournisseur	17/12/22	16/01/23			10,00	10,00 €
Acheminement (HT)						32,27 €
ATRD - Terme variable Distribution	02/12/22	16/12/22		1 143	0,00856	9,78 €
ATRD - Terme fixe Distribution	17/12/22	16/01/23				11,13 €
ATRT - Terme fixe Transport	17/12/22	16/01/23				11,36 €
Prestations du gestionnaire de réseau de distribution (HT)						16,57 €
Frais GRDF : Frais d'accès à l'énergie au 01/12/2022						16,57 €
Taxes et contributions (HT)						12,37 €
				Assiette (kWh)		
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						2,76 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN, €/kWh)				1 143	0,00841	9,61 €
TOTAL HTVA						311,51 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 35,46 € TTC (32,27 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.

► vos références



N° de client : 113100676
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113100676 20230113



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE DE GAZ du 08 janvier 2023
N° 104004174148

Volume consommé	8 410 kWh
Fourniture de gaz	3 172,84 €
Consommation	3 172,84 €
Abonnement	10,00 €
Acheminement	271,31 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Montant HTT	3 459,14 €
Taxes et contributions	71,56 €
CTA	0,83 €
TICGN	70,73 €
Total hors TVA	3 530,70 €
TVA à 5,5% sur le montant de 14,20 €	0,78 €
TVA à 20% sur le montant de 3 516,50 €	703,30 €
Montant TTC	4 234,78 €

Date de prélèvement de cette facture le 23/01/2023

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Tel : 0 800 47 33 33

(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Votre Assistance Pro Gaz 24h 24

0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO₂ : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

Prélèvement automatique

Code Client : 113100676

Facture n°104004174148

Montant : 4234,78€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 23/01/2023 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PCE : 17145151858611 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 20/11/2022 AU 19/12/2022

Adresse du site
CANNETROTTER
22 AVENUE DE LYON
63600 AMBERT

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T1
Zone Tarifaire : 6 - Profil : P011
Niveau Tarifaire Régional : 10
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,00687

Données de comptage
Compteur GAZPAR n° 373
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 13,72
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 1 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh
20/11/2022 au 19/12/2022	0	613	613	8 410
08/11/2022 au 19/11/2022	0	0	0	0
07/11/2022 au 07/11/2022	0	0	0	0

■ Estimé
■ Relevé GRDF
■ Auto-relève

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par GRDF : 613 le 19/12/2022. Prochaine relève GRDF vers le 19/01/2023

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						3 172,84 €
Consommation	20/11/22	19/12/22	613	8 410	0,37727	3 172,84 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						10,00 €
Abonnement fournisseur	20/12/22	19/01/23			10,00	10,00 €
Acheminement (HT)						271,31 €
ATRD - Terme variable Distribution	20/11/22	19/12/22		8 410	0,03186	267,94 €
ATRD - Terme fixe Distribution	20/12/22	19/01/23				3,37 €
Services, prestations et frais annexes (HT)						4,99 €
Assistance Pro Gaz 24h/24 du 07/12/2022 au 06/01/2023					4,99	4,99 €
Taxes et contributions (HT)						71,56 €
				Assiette (kWh)		
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						0,83 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN, €/kWh)				8 410	0,00841	70,73 €
TOTAL HTVA						3 530,70 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 325,09 € TTC (271,31 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.

► vos références



N° de client : 113320609
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113320609 20230212



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :
service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :
totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :
TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Tel : 0 800 47 33 33
(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Votre Assistance Pro Gaz 24h 24
0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO₂ : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.
TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

► FACTURE DE GAZ du 08 février 2023
N° 121001291448

Volume consommé	11 686 kWh
Fourniture de gaz	1 748,23 €
Consommation	1 748,23 €
Abonnement	10,97 €
Acheminement	141,41 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Montant HTT	1 905,60 €
Taxes et contributions	100,84 €
CTA	3,03 €
TICGN	97,81 €
Total hors TVA	2 006,44 €
TVA à 5,5% sur le montant de 55,38 €	3,05 €
TVA à 20% sur le montant de 1 951,06 €	390,21 €
Montant TTC	2 399,70 €

Date de prélèvement de cette facture le 23/02/2023

Prélèvement automatique

Code Client : 113320609

Facture n°121001291448

Montant : 2399,70€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 23/02/2023 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

198000007675 00113320609121001291448962870 239970

► Détail de votre facture

PCE : 21222720666006 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 01/01/2023 AU 31/01/2023

Adresse du site
CANNETROTTER
41 RUE D AMIENS
60000 BEAUVAIS

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T2
Zone Tarifaire : 2 - Profil : P012
Niveau Tarifaire Régional : 2
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,01253

Données de comptage

Compteur GAZPAR n° 524
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 11,13
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 49 367 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh
01/01/2023 au 31/01/2023	13 036	14 086	1 050	11 686
20/12/2022 au 31/12/2022	12 807	13 036	229	2 535
19/12/2022 au 19/12/2022	12 807	12 807	0	0

■ Estimé
■ Relevé GRDF
■ Auto-relève

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par GRDF : 14 086 le 31/01/2023. Prochaine relève GRDF vers le 28/02/2023

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						1 748,23 €
Consommation	01/01/23	31/01/23	1 050	11 686	0,14960	1 748,23 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						10,97 €
Régularisation Abonnement fournisseur	01/01/23	28/01/23			10,00	-9,03 €
Abonnement fournisseur	01/01/23	31/01/23			10,00	10,00 €
Abonnement fournisseur	01/02/23	28/02/23			10,00	10,00 €
Acheminement (HT)						141,41 €
ATRD - Terme variable Distribution	01/01/23	31/01/23		11 686	0,00856	100,03 €
Régularisation ATRD - Terme fixe Distribution	01/01/23	28/01/23				-10,05 €
ATRD - Terme fixe Distribution	01/01/23	31/01/23				11,13 €
ATRD - Terme fixe Distribution	01/02/23	28/02/23				11,13 €
Régularisation ATRT - Terme fixe Transport	01/01/23	28/01/23				-24,01 €
ATRT - Terme fixe Transport	01/01/23	31/01/23				26,59 €
ATRT - Terme fixe Transport	01/02/23	28/02/23				26,59 €
Services, prestations et frais annexes (HT)						4,99 €
Assistance Pro Gaz 24h/24 du 19/01/2023 au 18/02/2023					4,99	4,99 €
Taxes et contributions (HT)						100,84 €
				Assiette (kWh)		
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						3,03 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN, €/kWh)				11 686	0,00837	97,81 €
TOTAL HTVA						2 006,44 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 163,69 € TTC (141,41 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.



Fiche de synthèse des principales dispositions contractuelles



SERVICE CLIENTS :

0969 32 33 00

Appel non surtaxé

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00

● ENGIE - Service Clients Professionnels

TSA 15702 - 59783 LILLE Cedex 9

● pro.engie.fr

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre.

Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

Offre Gaz naturel ActiVert option énergie verte biogaz 3 ans

Offre de marché destinée aux clients professionnels (consommation annuelle $\leq$ 300 MWh).

Caractéristiques de l'offre

Prix de la Part Fourniture sans hausse hors Parts Acheminement, Obligations, hors Option Energie Verte Biogaz, et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature, pendant 3 ans.

La Part Acheminement correspond au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics de Distribution du Gaz Naturel en vigueur. L'Abonnement et le Prix par kWh pour l'acheminement correspondant à l'application du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel en vigueur pour la vente de Gaz au Point de Livraison. Toute évolution, à la hausse ou à la baisse, du tarif applicable sur la commune du Lieu de consommation du Client sera automatiquement répercutée « à l'euro l'euro » au Client dans l'Abonnement et dans le Prix par kWh pour l'acheminement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. Ce tarif est identique quel que soit le fournisseur de gaz naturel. La Part Acheminement figure distinctement sur la facture de Gaz.

La Part Obligations correspond aux coûts induits par la réglementation relative aux certificats d'économies d'énergie et au stockage et au transport de gaz naturel. Le Prix par kWh pour les Obligations en Gaz sera révisé trois fois par an, à la hausse ou à la baisse sans pouvoir toutefois dépasser sur la durée du Contrat le montant maximal indiqué dans le tableau « Obligations » de l'annexe « Prix ». Par ce Prix par kWh pour les Obligations, sont répercutés au Client des coûts qui évoluent en fonction d'éléments extérieurs que le Fournisseur ne contrôle pas et qu'il supporte au titre de la réglementation applicable relative à l'obligation d'économies d'énergie prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, dont les fournisseurs peuvent s'acquitter notamment en soutenant, directement ou indirectement, la réalisation d'économies d'énergie en faveur des ménages, et au stockage et au transport de gaz naturel jusqu'au réseau de distribution de la commune où est situé le Lieu de consommation du Client. Le tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel, dont le terme tarifaire lié au stockage et le dispositif de mise aux enchères publiques des capacités de stockage sont définis par la Commission de régulation de l'énergie. Le montant maximal du Prix par kWh pour les obligations en Gaz est déterminé en référence à la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie pour l'obligation d'économies d'énergie et aux évolutions des revenus autorisés des opérateurs de transport et de stockage de gaz naturel retenues par la Commission de régulation de l'énergie, ou, à défaut, aux meilleures estimations d'évolution définies par le Fournisseur en fonction de l'historique disponible de ces revenus. La Part Obligations figure distinctement sur la facture.

Le Fournisseur s'engage à neutraliser une partie des émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone volontaire. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de « Crédits carbone », ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) correspondant aux émissions à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel.

L'Option Energie Verte Biogaz garantit que l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture.

Option incluse

Compte en ligne (accès Internet aux données de consommation et de facturation).

Conditions Générales de vente (CGV) : VERSION OM GAZ - Septembre 2022	
Durée du Contrat (article 9 des CGV)	Durée : 3 ans (contrat à durée déterminée). Renouvellement par tacite reconduction par périodes de même durée. Date d'effet : mentionnée aux Conditions Particulières de vente (CPV), elle est fixée avec le Client. Elle est notamment subordonnée (i) à l'existence d'un raccordement au Réseau d'Electricité et à la mise en service du Point de Livraison ; et (ii) au rattachement du Point de Livraison du Client par le Distributeur au Fournisseur. Date d'échéance : dépendant de la date d'effet, elle est précisée aux CPV.
Facturation et modalités de paiement (articles 5 des CGV)	Modalités d'établissement de la facture : en l'absence d'index de relève, réel ou estimé, fourni au Fournisseur par le Distributeur, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur. Périodicité : la fréquence de facturation est précisée aux Conditions Particulières de vente. Support : papier ou électronique. Délai de paiement : 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.
Facturation et modalités de paiement (articles 5 des CGV)	Modes de paiement : prélèvement automatique. Les CPV peuvent prévoir d'autres modalités de paiement telles que chèque ou TIP. Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, le Client doit verser au Fournisseur un dépôt de garantie dont le montant est précisé aux CPV. Ce dépôt de garantie, non producteur d'intérêts, est remboursé à l'expiration du Contrat, déduction faite de toute créance du Fournisseur sur le Client. Incidents de paiement : en l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que multiplie le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage.
Prix de l'offre (article 4.1 des CGV)	Les caractéristiques de notre offre Gaz sont détaillées sur le site internet pro.engie.fr : https://pro.engie.fr/electricite-gaz/offre-gaz-naturel. Possibilité de faire une demande de devis (prix mentionnées sont hors TVA) en ligne. Pour cela, il faudra renseigner le code postal de la commune du lieu de consommation de gaz naturel et de la durée de contrat choisie.
Conditions de révision des prix (article 4.2 des CGV)	Le(s) prix sera(ont) révisé(s) à chaque échéance du Contrat. Le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant cette échéance, du(des) nouveau(x) prix qui lui sera(ont) appliqué(s) à compter de la date de renouvellement de son Contrat. En cas de refus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la réception du courrier lui indiquant ce(s) nouveau(x) prix.
Conditions de résiliation à l'initiative du Client (article 10 des CGV)	Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants : - à la date d'échéance mentionnée aux CPV, puis à l'issue de chaque période de renouvellement, moyennant un préavis de deux (2) mois, - en cas de cessation du Contrat GRD-F, ou si le Fournisseur ne peut plus légalement exécuter le Contrat à la suite de la perte de sa qualité de fournisseur d'Electricité, moyennant un préavis de deux (2) mois, - en cas de manquement de la part du Fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilé visés par l'article des CGV relatif à la force majeure et cas assimilé, pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois, et après une mise en demeure restée infructueuse huit (8) jours à compter de sa présentation au Fournisseur, - en cas de révision du prix à l'échéance du Contrat, telle que prévue par l'article des CGV relatif à la révision du prix, - dans le cas prévu à l'article des CGV relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés. Lors de la résiliation du Contrat, un relevé spécial du compteur est effectué à la charge du Client et lui sera facturé. En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat, sauf motif légitime ou cas de force majeure ou cas assimilé, le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants : • Si la consommation annuelle de référence du Client est inférieure à 30 MWh : 10% x (Consommation Annuelle de Référence x (Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations)). • Si la consommation annuelle de référence du Client est supérieure à 30 MWh : 30% x (Consommation Annuelle de Référence x (Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations)). Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un (1) an, le montant obtenu est alors augmenté du même montant multiplié par le nombre de mois restant à courir à l'issue de l'année en cours divisé par 12.
Conditions de résiliation à l'initiative du Fournisseur (Article 10 des CGV)	Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants : - à la date d'échéance mentionnée aux CPV, puis à l'issue de chaque période de renouvellement, moyennant un préavis de deux (2) mois, - en cas de cessation du contrat GrDF, ou si le Fournisseur ne peut plus légalement exécuter le Contrat à la suite de la perte de sa qualité de fournisseur d'Electricité, moyennant un préavis de deux (2) mois, - dans l'hypothèse d'une interruption de fourniture dans le cas visé à l'article des CGV relatif à l'absence de paiement, - dans le cas prévu à l'article des CGV relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés. En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat, sauf motif légitime ou cas de force majeure ou cas assimilé, le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation anticipée de l'article 10.
Réclamations	ENGIE a nommé auprès de la CNIL un délégué à la protection des données, qui peut être contacté par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles Groupe – 1, Place Samuel Champlain – 92930 Paris La Défense Cedex. Le Client ou le prospect dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.



Conditions Particulières de vente

Offre Gaz naturel ActiVert option énergie verte biogaz⁽¹⁾



SERVICE CLIENTS :

0969 32 33 00

Appel non surtaxé

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00

● ENGIE - Service Clients Professionnels

TSA 15702 - 59783 LILLE Cedex 9

● pro.engie.fr**Proposition Gaz n° :** 20221122-S493247-00**Proposition valable jusqu'au :** 07/12/2022**Durée du Contrat Gaz :** 3 ans*(reconduction tacite par période identique à la durée initiale)***Date d'effet souhaitée** du Contrat Gaz :**
24/11/2022**Date d'échéance du Contrat Gaz :** 30/11/2025**Coordonnées du Client professionnel :**CANNETROTTER
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

Numéro de SIRET : 81475529400042

Code APE : 7010Z

Représenté(e) par : Mme TIJANY Aicha
en qualité de : Gérant(e)E-mail professionnel* : aicha.tijany@cettefamille.com

Numéro(s) de téléphone* : 0656670841

Lieu de Consommation :23 avenue louis francais
88370 PLOMBIERES LES BAINS**Adresse de facturation :**CANNETROTTER
15 RUE LOUIS LEGRAND
75002 PARIS

* ENGIE peut utiliser votre adresse e-mail et votre numéro de portable professionnels pour la gestion de votre contrat d'énergie. ENGIE ainsi que les autres sociétés du Groupe ENGIE utilisent également ces données pour des sollicitations commerciales personnalisées par voie électronique concernant votre activité. ENGIE peut aussi vous adresser des sollicitations commerciales personnalisées relatives à des offres de partenaires autres. ** La date d'effet du Contrat dépend de la date de mise en service du Distributeur.

Composantes du Prix

Motif : Mise en service**N° PCE :** 05417221402320**N° matricule compteur :** 349**Débit Compteur :** 6 m³/h**Quantité Annuelle Prévisionnelle :** 11046 kWh**Plage de Consommation Prévisionnelle :** P2 - de 6 000 à 29 999 kWh**Niveau de prix :** 3

COORDONNÉES DISTRIBUTEUR :

GRDF - 6 rue Condorcet - 75436 PARIS Cedex 9

Plage de Consommation Prévisionnelle : P2 de 6 000 à 29 999 kWh
Niveau de prix : 3

	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)	Prix de la Consommation AVEC RÉDUCTION ^(a) (HTT en cEUR/kWh)	Dépôt de garantie ^(b) (HTT en EUR)
Part Fourniture ^(1a)	4,62	14,610	13,879	300,00
Part Acheminement ^(1b)	11,13	0,856	-	
Part Obligations ^(1c)	-	1,210	-	
Option Énergie Verte Biogaz ⁽¹⁾	-	0,200	-	

Modalités de paiement et Facturation

Rythme de facturation : Facture reçue chaque mois, basée sur votre consommation réelle.**Délai de paiement :** 15 jours à compter de la date d'émission de la facture**Fréquence de facturation :** Mensuelle**Facture électronique⁽⁴⁾ :** Oui**Mode de paiement⁽³⁾ :** Prélèvement automatique**Référence Unique de Mandat (RUM) :** 00PEG0301100

Vous avez reçu soit par mail ou par courrier un mandat de prélèvement SEPA à signer. Sans retour de celui-ci sous 15 jours, le Dépôt de garantie associé au paiement par chèque vous sera facturé conformément à votre Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client choisit la facturation mensuelle au réel alors qu'il n'est pas équipé d'un compteur communicant Gazpar, le choix de la facturation bimestrielle avec prélèvement automatique s'appliquera par défaut au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client a déjà un contrat de vente avec le Fournisseur pour le Lieu de Consommation pour une autre énergie que celle du Contrat, le choix du prélèvement automatique ou du paiement mensualisé ou de la facture électronique pour le Contrat s'appliquera également à l'autre contrat de vente d'énergie.

Service(s) gratuit(s) disponible(s) : Dans le cadre de votre offre, vous bénéficiez d'un Espace Client à partir duquel vous pouvez activer des services gratuits pour vous aider à optimiser la gestion de votre Contrat. Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://espace-client.pro.engie.fr>.

Visa Client :

SIGNATURE

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule est défini dans les Conditions Générales de vente ou les présentes Conditions Particulières de vente. Les télécopies ont la valeur juridique d'un écrit et sont recevables comme preuve des obligations du Fournisseur et du Client.

Le Client atteste choisir ENGIE comme fournisseur de Gaz.

Le Client déclare que son contrat auprès de son ancien fournisseur aura pris fin à la date d'effet du présent Contrat. Dans le cas contraire, il reconnaît être informé que la résiliation anticipée peut entraîner des frais de résiliation en fonction des conditions contractuelles applicables. Le cas échéant, le Client donne mandat au Fournisseur pour obtenir du Distributeur les informations relatives aux Points de Livraison concerné par ce Contrat, dont les informations de mesure de consommation, passées et à venir, pour la durée du Contrat, reconductions comprises, et au-delà en cas de réclamation ou de litige avec le Client nécessitant la consultation des informations correspondant à la durée du Contrat précitée.

Le Client est informé que la résiliation anticipée de son Contrat pourra entraîner des frais de résiliation définis aux Conditions Générales de vente. Les frais seront calculés selon la formule suivante : 10% de la Consommation Annuelle de Référence (mentionnée sur les factures) multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations. Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un (1) an, le montant est multiplié par le nombre de mois restants à courir à l'issue de l'année en cours divisé par 12.

Le Client reconnaît avoir reçu un exemplaire des Conditions Générales de vente de Gaz référencées VERSION OM GAZ - Septembre 2022, ainsi que les Conditions de Distribution ci-jointes ; également mis à disposition sur le site pro.engie.fr. Le Client en a pris connaissance et les accepte.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du montant de la redevance applicable à son type de compteur gaz, pour le cas où une telle redevance serait due, et l'accepte expressément.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'annexe « Prix de marché » ci-après et l'accepter expressément.

Fait en 2 exemplaires à : ARGENTAN, le 22/11/2022

Pour le Client :

Nom / prénom / Signature Client (mentions obligatoires)

TIJANY Aicha
DocuSigned by:

DF115CF3EFC44F3...

Pour ENGIE :



Le Directeur de la Relation Clients Professionnels

(i) Réduction sur le Prix de la Consommation : La souscription du présent Contrat pour une durée de 3 ans entraîne l'application d'une réduction de 5% sur le Prix de la Consommation hors toutes taxes, la première année du Contrat en cas de mise en service, avec une consommation annuelle comprise entre 6 000 et 29 999 kWh. Cette réduction n'est pas cumulable avec toute autre réduction.

(1) Offre Gaz Naturel ActiVert : Offre de marché d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an. Le Fournisseur s'engage à neutraliser une partie des émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone volontaire. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) correspondant aux émissions à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel. Le Fournisseur garantit une Part Fourniture sur la durée initiale du Contrat sans hausse, hors Part Acheminement, hors Part Obligations et option Energie Verte Biogaz, et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature.

Option Énergie Verte Biogaz : En souscrivant l'option Énergie Verte Biogaz, l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture.

(1a) Part Fourniture : le prix correspondant aux caractéristiques indiquées ci-avant est mentionné hors impôts, taxes et contributions de toute nature. La Part Fourniture n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations. Le Fournisseur achète pour la durée initiale du Contrat le nombre de Crédits carbone nécessaire pour couvrir 10% de la consommation du Client.

(1b) La Part Acheminement : L'Abonnement et le Prix par kWh pour l'acheminement correspondant à l'application du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel en vigueur pour la vente de Gaz au Point de Livraison. Toute évolution, à la hausse ou à la baisse, du tarif applicable sur la commune du Lieu de consommation du Client sera automatiquement répercutée « à l'euro l'euro » au Client dans l'Abonnement et dans le Prix par kWh pour l'acheminement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. Ce tarif est identique quel que soit le fournisseur de gaz naturel. La Part Acheminement figure distinctement sur la facture de Gaz.

(1c) La Part Obligations : Le Prix par kWh pour les Obligations en Gaz sera révisé trois fois par an, à la hausse ou à la baisse sans pouvoir toutefois dépasser sur la durée du Contrat le montant maximal indiqué dans le tableau « Obligations » de l'annexe « Prix ». Par ce Prix par kWh pour les Obligations, sont répercutés au Client des coûts qui évoluent en fonction d'éléments extérieurs que le Fournisseur ne contrôle pas et qu'il supporte au titre de la réglementation applicable relative à l'obligation d'économies d'énergie prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, dont les fournisseurs peuvent s'acquitter notamment en soutenant, directement ou indirectement, la réalisation d'économies d'énergie en faveur des ménages, et au stockage et au transport de gaz naturel jusqu'au réseau de distribution de la commune où est situé le Lieu de consommation du Client. Le tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel, dont le terme tarifaire lié au stockage, et le dispositif de mise aux enchères publiques des capacités de stockage sont définis par la Commission de régulation de l'énergie. Le montant maximal du Prix par kWh pour les obligations en Gaz est déterminé en référence à la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie pour l'obligation d'économies d'énergie et aux évolutions des revenus autorisés des opérateurs de transport et de stockage de gaz naturel retenues par la Commission de régulation de l'énergie, ou, à défaut, aux meilleures estimations d'évolution définies par le Fournisseur en fonction de l'historique disponible de ces revenus. La Part Obligations figure distinctement sur la facture.

(2) Dépôt de garantie : le Dépôt de garantie n'est pas perçu lorsque le règlement des factures s'effectue par prélèvement automatique. Le montant du Dépôt de garantie est indiqué ci-avant.

(3) TiP/chèque : Voir Dépôt de garantie en annexe. **Prélèvement automatique :** mandat de prélèvement SEPA à remplir obligatoirement, accompagné du RIB, RIP ou RICE. Dans l'hypothèse où le Client choisit la facturation mensuelle au réel alors qu'il n'est pas équipé d'un compteur communicant Gazpar, le choix de la facturation bimestrielle avec prélèvement automatique s'appliquera par défaut au Contrat.

(4) Facture électronique : L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. Vous conservez le droit de refuser à tout moment et par tout moyen, l'envoi de vos prochaines factures de façon électronique et demander, sans frais, la poursuite de l'envoi de vos factures sur support papier. Voir Conditions Générales de vente. Le Client bénéficiant du service de la facture électronique et nouvellement équipé d'un compteur communicant Gazpar (conformément à l'article 5.6 des CGV), bénéficiera automatiquement de la facturation mensuelle basée sur des index de relève réels, sauf opposition de sa part.



Annexe Prix de Marché
Offre Gaz naturel ActiVert option énergie
verte biogaz⁽¹⁾ - 3 ans



Validité des grilles de prix :
novembre 2022
Exemplaire Client à conserver

Part Fourniture^(1a)

Prix de la Part Fourniture sans hausse, hors Part Acheminement, hors Part Obligations et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature.

Plage de Consommation Prévisionnelle annuelle	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)	Prix de la Consommation AVEC RÉDUCTION ⁽ⁱ⁾ (HTT en cEUR/kWh)	Dépôt de garantie ⁽²⁾ (HTT en EUR)
P1 - de 0 à 5 999 kWh	10,23	13,396	-	300,00
P2 - de 6 000 à 29 999 kWh	4,62	14,610	13,879	300,00
P3 - plus de 30 000 kWh	6,29	14,298	-	600,00

(i) La souscription du présent Contrat pour une durée de 3 ans entraîne l'application d'une réduction de 5% sur le Prix de la Consommation hors toutes taxes, la première année du Contrat en cas de mise en service, avec une consommation annuelle comprise entre 6 000 et 29 999 kWh. Cette réduction n'est pas cumulable avec toute autre réduction.

Part Acheminement^(1b) :

À la date de signature du Contrat, la Part Acheminement qui correspond au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics de Distribution du Gaz Naturel en vigueur est la suivante :

Plage de Consommation Prévisionnelle annuelle	Abonnement (HTT en EUR/mois)	Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)
P1 - de 0 à 5 999 kWh	3,37	3,187
P2 - de 6 000 à 29 999 kWh	11,13	0,856
P3 - plus de 30 000 kWh	11,13	0,856

Part Obligations^(1c) :

À la date de signature du Contrat, le prix de la Part Obligations est celui indiqué ci-dessous (« Prix initial »). Il peut être révisé jusqu'à trois (3) fois par Année Contractuelle par le Fournisseur, sans toutefois pouvoir évoluer de plus du montant indiqué ci-dessous (« montant additionnel max. »), sur la durée du Contrat.

Plage de Consommation Prévisionnelle annuelle	P1 - de 0 à 5 999 kWh		P2 - de 6 000 à 29 999 kWh		P3 - plus de 30 000 kWh	
	Prix initial de la Part Obligations (HTT en cEUR/kWh)	Montant additionnel max. (HTT en cEUR/kWh)	Prix initial de la Part Obligations (HTT en cEUR/kWh)	Montant additionnel max. (HTT en cEUR/kWh)	Prix initial de la Part Obligations (HTT en cEUR/kWh)	Montant additionnel max. (HTT en cEUR/kWh)
Niveau 1	0,920	0,736	1,090	0,681	1,090	0,681
Niveau 2	0,920	0,736	1,150	0,681	1,150	0,681
Niveau 3	0,920	0,736	1,210	0,681	1,210	0,681
Niveau 4	0,920	0,736	1,270	0,681	1,270	0,681
Niveau 5	0,920	0,736	1,330	0,681	1,330	0,681
Niveau 6	0,920	0,736	1,390	0,681	1,390	0,681

Option Énergie Verte Biogaz⁽¹⁾

Le Prix de l'option Énergie Verte Biogaz correspond aux coûts supportés par ENGIE pour répondre à l'engagement d'acheter l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client en gaz d'origine renouvelable.

Le Prix de l'option Énergie Verte Biogaz peut être révisé jusqu'à trois (3) fois par Année Contractuelle par le Fournisseur, sans toutefois pouvoir évoluer de plus du « Montant Additionnel Maximum » sur la durée du Contrat.

La révision du prix sera facturée en cEUR/kWh.

L'option Énergie Verte Biogaz garantit que pour chaque kWh consommé, le Fournisseur achète la quantité de Garanties d'Origine Biogaz nécessaire pour couvrir 10% de la consommation totale du Client. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane.

Le prix de l'option Énergie Verte Biogaz est de 0,200 cEUR/kWh. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée.

L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture.

Fait en 2 exemplaires à : Paris, le 22/11/2022

Prix de l'option Énergie Verte Biogaz ⁽¹⁾ (HTT en cEUR/kWh)	Montant Additionnel Maximum. (HTT en cEUR/kWh)
0,200	0,294

Signature Client :

DocuSigned by:

DF115CF3EFC4F3...



POUR VOUS, PROFESSIONNELS
Vos Conditions Générales de vente
de Gaz

VERSION OM GAZ - Septembre 2022

Sommaire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ

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

ANNEXES

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

DÉFINITIONS

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

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Acheminement : transport du Gaz sur le Réseau de Distribution et de transport jusqu'au Point de Livraison du Client.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gaz : gaz naturel.

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

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

Partie ou Parties : les signataires du Contrat, tels que mentionnés dans les Conditions Particulières de vente.

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

Point de Livraison ou PDL ou Lieu de Consommation : point physique où

le Gaz est livré au Client. Il est désigné aux Conditions Particulières de vente.

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

Prix de la Consommation ou Terme de Quantité : élément du prix appliqué aux quantités vendues. Le cas échéant, les Termes de Quantité sont appliqués aux quantités vendues par tranche : un premier terme de quantité T01 est appliqué aux quantités vendues par Année Contractuelle dans la limite d'un seuil de consommation précisé aux Conditions Particulières de vente (CPV) et un deuxième terme de quantité T02 est appliqué aux quantités vendues par Année Contractuelle au-delà de ce seuil.

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

Réseau de Distribution ou Réseau : ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes exploités par et sous la responsabilité de l'Exploitant Distribution, constitué notamment de canalisations, de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de système de transmission, etc.

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

1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

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

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

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

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

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

Les conditions de vente de Gaz sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

2. RACCORDEMENT, ACHEMINEMENT ET CONDITIONS DE LIVRAISON

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

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

3. INSTALLATION INTÉRIEURE

L'installation Intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation,

notamment l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz et le cas échéant, le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

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

4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ

4.1. Conditions de vente

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

Les Conditions Particulières de vente définissent la Quantité Annuelle Prévisionnelle, ainsi que la Plage de Consommation Prévisionnelle correspondante. La Plage de Consommation Prévisionnelle est choisie par le Client en fonction de ses besoins.

Le Client peut demander au Fournisseur une modification à la hausse de sa Plage de Consommation Prévisionnelle, si aucune modification à la baisse n'est intervenue au cours des douze (12) mois précédents. Inversement, il peut demander une modification à la baisse si aucune modification à la hausse n'est intervenue au cours des douze (12) mois précédents. Cette demande sera prise en compte au plus tôt le 1er jour du mois suivant un préavis d'un (1) mois consécutif à la date de réception de la demande du Client. Toute modification de la Plage de Consommation prévisionnelle fera l'objet d'une confirmation du Fournisseur.

Le prix applicable à la nouvelle Plage de Consommation Prévisionnelle :

- figure dans les Conditions Particulières de vente ou dans l'annexe de prix des Conditions Particulières de vente, si la modification intervient avant la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente si le Client est titulaire d'un Contrat de vente de Gaz hors Contrat à Prix Indexé ;
- est celui en vigueur à la dernière révision du prix communiquée au Client,
 - si celui-ci est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé ou,
 - si celui-ci est titulaire d'un Contrat hors Prix Indexé lorsque la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente.

4.2. Prix du Gaz et révision du prix

Le prix correspond à la fourniture du Gaz et à son Acheminement.

Le prix peut être constitué d'un ou plusieurs Abonnements(s) et/ou d'un ou plusieurs Prix de la Consommation (ou Terme de Quantité) dont les valeurs ainsi que leur indexation éventuelle sont définies aux Conditions Particulières de vente.

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

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

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

En cas de rétus de son(ses) nouveau(x) prix, le Client pourra résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception du courrier lui indiquant son(ses) nouveau(x) prix. La résiliation

prendra effet, soit à la date d'échéance du Contrat, si le Client manifeste s rétus avant celle-ci, soit à la date souhaitée par le Client et au plus tard un mois après la date de réception du courrier de résiliation par le Fournisseur, cette dernière est postérieure à la date d'échéance du Contrat, et ce dans limite du délai de trois (3) mois mentionné ci-avant.

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

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

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

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

Sauf nouveau contrat conclu entre le Client et le Fournisseur pour une dur déterminée, la poursuite de la consommation de Gaz se fera aux risques périls du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction au sens de l'article L215 Code civil. Le Fournisseur pourra demander au Distributeur l'interruption de fourniture pour le(s) Point(s) de Livraison du Client et ce, à tout moment.

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

4.3 Evolutions législatives, réglementaires ou tarifaires

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

5. FACTURATION

5.1. Établissement de la facture

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

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

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

En cas d'Abonnements) annuels), il(s) est(sont) facturé(s) par jour.

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

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

5.2. Règlement des factures

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

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

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

5.3. Absence de paiement

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

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

En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement le Client est en outre tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation prévus à l'article relatif à la résiliation, sauf s'il est titulaire d'un Contrat à Prix Indexé.

5.4. Contestation de facture

En cas d'erreur manifeste de relevé portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté.

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

5.5. Facture électronique

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

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

L'historique des factures électroniques est constitué progressivement à partir de la délivrance de la première facture électronique. Les factures électroniques sont accessibles dans l'Espace Client du Client pendant une durée identique à celle prévue pour l'accès à l'Espace Client. Si le Client a opté pour le paiement mensualisé de ses factures, à la souscription et pour chaque période de reconduction, l'échéancier sera adressé au Client par courrier. Le Client est informé par e-mail de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique dans son Espace Client. Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur une adresse électronique (adresse e-mail) destinée à recevoir les e-mails l'informant de la mise à disposition d'une nouvelle facture électronique. Tout changement

d'adresse électronique devra être communiqué par courrier ou par e-mail au Fournisseur. En cas d'adresse de messagerie électronique erronée, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques informant le Client de la disponibilité d'une facture. Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique et ce pour des raisons extérieures au Fournisseur (adresse de messagerie indiquée par le Client erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc). Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant en cas de force majeure et dans les cas suivants, sans qu'ils aient à remplir les conditions de la force majeure : piratage informatique, privation, suppression, interdiction temporaire ou définitive, pour quelle que cause que ce soit (dont les pannes ou indisponibilités inhérentes au serveur d'hébergement ou de tout système d'information nécessaire à la transmission des factures électroniques), de l'accès au réseau Internet. L'enregistrement et l'archivage des factures électroniques sous format électronique relèvent de l'entière responsabilité du Client. C'est la raison pour laquelle il est recommandé au Client de télécharger ses factures électroniques régulièrement et de les conserver sur un support durable de son choix afin de se créer ses propres archives.

Le Client peut résilier à tout moment et sans frais la facture électronique en adressant par message électronique au Fournisseur un formulaire de demande de résiliation de la facture électronique. La résiliation de l'Espace Client, du prélèvement automatique, ou du Contrat entraînent la résiliation du service de facture électronique. Le Client recevra alors ses factures au format papier à partir de l'émission de la facture suivant la date de prise en compte du formulaire. Dans ce cas, il est recommandé au Client, avant la fermeture de l'accès aux factures électroniques, de télécharger ses factures électroniques depuis son Espace Client afin de les conserver sur un support durable de son choix. Si la date de résiliation du service est trop proche de l'émission de la facture, il est possible que le Client reçoive une dernière facture au format électronique.

5.6 Compteur communicant

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

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

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

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

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

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

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

6. DÉPÔT DE GARANTIE

Dans le cas où le règlement des factures ne s'effectue pas par prélèvement automatique, le Client doit verser au Fournisseur un dépôt de garantie dont le montant est précisé aux Conditions Particulières de vente.

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

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

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

7. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE DE GAZ

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

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

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

8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

8.1. Définition

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

- Cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de la Partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- Dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat et dont la survenance ne pouvait être

raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable :

- bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte p d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installation fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, distribution ou l'utilisation du Gaz,
- dommages causés par des faits accidentiels et non maîtrisabl imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
- phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause, leur ampleur, - grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre attentat.

8.2. Mise en œuvre

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

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

Le présent article n'est appliqué qu'à compter de la signification d'événement tel que défini ci-dessus à l'autre Partie.

Dans tous les cas, la Partie affectée doit prendre toutes dispositions en v d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

8.3. Effets

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

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

9. DURÉE ET CESSIION DU CONTRAT

Les Conditions Particulières de vente fixent la date d'effet et la durée du Contrat. La date d'effet du Contrat est notamment subordonnée :

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

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

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

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

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

10. RÉSILIATION

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

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

- à la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières de vente, puis à l'issue de chaque période de renouvellement,
- en cas de cessation du ou des contrats d'Acheminement ou des Conditions de Distribution.

b) à l'initiative du Fournisseur :

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

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

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

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

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

le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants :

Si la consommation annuelle de référence du Client est inférieure à 30 MWh, 10 % de la Consommation Annuelle de Référence (mentionnée sur les factures) multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations.

Si la consommation annuelle de référence du Client est supérieure à 30MWh, 30% de la somme de la Consommation Annuelle de Référence (mentionnée sur les factures) multiplié par le Prix de la consommation en vigueur, hors Prix de la consommation de la Part Acheminement et intégrant le Prix des Obligations.

Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un (1) an, la somme ci-dessus est alors augmentée de la même somme multipliée par le nombre de mois restant à courir à l'issue de l'année en cours divisé par 12.

Le changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat n'est pas considéré comme un motif légitime de résiliation et donne lieu au paiement par le Client

des frais de résiliation tels que prévus à l'article relatif à la résiliation.

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

11. RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Fournisseur ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée de la fourniture de Gaz.

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, entraînant la suspension de la fourniture de Gaz par le Distributeur, le Fournisseur est délé de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

12. LITIGES

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

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

13. DONNÉES PERSONNELLES (Pour information)

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

13.1.1 Responsable de traitement

Dans le cadre de son activité, le Fournisseur, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses Clients

et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles des personnes physiques.

13.1.2 Collecte des données personnelles

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

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

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

13.1.3 Finalités et bases juridiques

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

Vente d'énergie et de services

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

Gestion des avis, réclamations et litiges

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

Envoi de communication et offres commerciales

A des fins de prospection commerciale, le Fournisseur s'efforce de personnaliser ses offres pour ses Clients et prospects en fonction de leurs centres d'intérêt et des services qu'ils ont éventuellement souscrits auprès des sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels, afin de répondre au mieux à leurs attentes. Dans ce cadre, le Fournisseur est amené à collecter directement ou indirectement, des données non strictement nécessaires à l'exécution du(des) Contrat(s), afin de mieux connaître ses Clients et prospects et de pouvoir leur

proposer les offres les plus pertinentes.

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

Le Fournisseur est également susceptible d'utiliser les données de navigation collectées sur son site internet ou sur ceux de ses partenaires, et de les associer à d'autres données via l'utilisation de cookies. Tout utilisateur du site internet pro.engie.fr peut à tout moment gérer ses choix concernant l'utilisation d'cookies requérant son consentement sur le site internet du Fournisseur désactiver les cookies éventuellement déjà déposés (consulter la politique Fournisseur relative aux cookies <https://pro.engie.fr/politique-d-utilisation-des-cookies>).

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

Amélioration de l'expérience du Client

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

Réalisation d'études statistiques

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

13.2 Durée de conservation

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des documents commerciaux. Pour les personnes étant clientes, la durée maximale de conservation est de onze (11) ans à compter de la date de résiliation du contrat de vente d'énergie. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par le Fournisseur ou du dernier contact émanant du prospect.

13.3 Destinataires ou catégories de destinataires

Les données traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, à ses prestataires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, ainsi qu'au(x) Distributeur(s) pour la réalisation de leurs missions de service public. Le Fournisseur transmet également les données des Clients et prospects à ses services internes en charge de la commercialisation d'offres autres que la vente d'électricité et/ou de

gaz naturel aux clients professionnels, ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (la liste à jour de ces sociétés est disponible sur le site internet du Fournisseur à la page <https://pro.engie.fr/mentions-legales>).

13.4 Transferts hors UE

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

13.5 Droits des personnes

La personne physique dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données personnelles, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés et le règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, auprès du Fournisseur. Le Client ou prospect peut s'opposer à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale, en ce compris le profilage publicitaire lié à une telle prospection, dans les conditions prévues par la réglementation.

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

Les droits susmentionnés peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante : ENGIE - Service Clients Professionnels - TSA 15702 - 59783 Lille Cedex 09.

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

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

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

14. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES - IMPRÉVISION

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

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

15. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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

16. CONFIDENTIALITÉ

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

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

17. NULLITÉ PARTIELLE

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

ANNEXE 1 :
CONDITIONS DE DISTRIBUTION DU GAZ
applicables aux Clients en Contrat Unique
Version Décembre 2018

PRÉAMBULE :

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

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

DÉFINITIONS

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

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

l'acte ou récurrentes, dont le prix est indiqué.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

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

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, concernant le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la

responsabilité du Distributeur, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

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

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

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupleur 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'Exception).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieur ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieur ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonalisé. Sa durée standard est de dix (10) ans. Le service de pression non standard peut

être souscrit seul ou en complément d'un service de mise à disposition ou maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison. Ce information est disponible pour le Client dans "mon espace GRDF" sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

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

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

1. OBJET DES CONDITIONS DE DISTRIBUTION

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

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

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

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

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

2. CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRÉ ET PRESSION DE LIVRAISON

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

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
 - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m3(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
 - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m3(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :

- comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H, si raccordé à un réseau BP,
- comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
- jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
- jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

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

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

3. DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

3.1. Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2. Communication des Quantités Livrées

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

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

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

3.3. Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur ou au Distributeur.

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

3.5. Fraude

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

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

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

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

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

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

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

Si le Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison fait

partie du Réseau de Distribution, celui-ci en assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. MISE EN SERVICE ET MISE HORS SERVICE

6.1. Mise en service

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation,

Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conform (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

Le Distributeur règle la Pression de Livraison du Point de Livraison concerné. A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur règle la Pression de Livraison à la cas échéant. Il remet si nécessaire au Client la clé de manœuvre destinée à commander 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-dessus. Elle s'effectue dans les conditions définies au Catalogue des Prestations et en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de s'installation Intérieure.

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

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

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

6.2. Mise Hors Service

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

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

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

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

7. INTERVENTION DANS LE POSTE DE LIVRAISON

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

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

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

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra

procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

Le Client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès de GRDF : via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprises du site internet de GRDF (https:// www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contacts) ou via le Service Client.

- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation Intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

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

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

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9. SYNTHESE DES OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR

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

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

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

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

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

- Acheminer le gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Réaliser les interventions techniques selon les modalités et financières du Catalogue des Prestations du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage, dont il est légalement investi,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution, Entretien du Réseau de Distributeur, le développer ou le renforcer,
- Informé le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,

- Informé le Client lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée.

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

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

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

10. SYNTHESE DES OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

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

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat.
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers.
- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11. CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON DU GAZ

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

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du gaz pour toute opération d'investissement (construction renouvellement d'ouvrages...), de raccordement de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client

affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions. Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du gaz dans les cas suivants :

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

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

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison;
 - défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement du Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client propriétaire ou Ayant droit;
 - défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement du Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison;
 - défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité
- La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.
- Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

12. RÉMUNÉRATION

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

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

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

13. FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES ASSIMILEES

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

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

Par dérogation aux alinéas (a) et (b), pour les Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation), la force majeure s'entend aux sens des dispositions de l'article 1218 du code civil.

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

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

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

(iii) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêt du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,

(iv) fait de guerre ou attentat.

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

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

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

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

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

14. RESPONSABILITES ET ASSURANCES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. RECLAMATIONS ET LITIGES

15.1. Reclamations sans demande d'indemnisation

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

disposition.

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

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

15.2. Reclamations avec demande d'indemnisation

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

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
 - nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.
- Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L. 442- 2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L. 122-1 du code de l'énergie le Médiateur

National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écr préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de rég le différend dans un délai réglementaire compris entre deux (2) mois à comp de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

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

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridicti compétente. Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à s utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation l'Energie.

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

16. DUREE DES CONDITIONS DE DISTRIBUTION

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

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

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

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

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

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

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

Conformément aux dispositions légales nationales et européennes relatives à la protection des données personnelles, le traitement de ces données à caractère personnel, soit transmises par votre Fournisseur de Gaz soit détenues par le Distributeur, est nécessaire afin de permettre au Distributeur de réaliser ses missions de service public et ses obligations contractuelles, notamment de gérer les interventions techniques sur site. De même, conformément aux

dispositions du code de l'énergie et dans le respect des dispositions précitées, le Distributeur est tenu de communiquer vos données de consommation à votre Fournisseur ou, dans certaines situations, aux pouvoirs publics ou à tout tiers que vous auriez autorisé à recevoir ces données.

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

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

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

ENGIE SA au capital de 2 435 285 011 euros RCS NANTERRE 542 107 651
Siège social : 1 Place Samuel de Champlain 92400 COURBEVOIE - France -
VERSION OM GAZ - Septembre 2022



pro.engie.fr



TotalEnergies

► mes références



Référence client : 111385415

Nom du client : CANNETROTTER

Lieu de consommation :
16 AVENUE NORBERT CASTERET
31360 ST MARTORY

Référence Point de Comptage : 233 538 350 107 13

N° de Compteur : 287

► une question



Par email :

service.online@mail.totalenergies.fr

Par téléphone :

au 09.77.40.12.41 (service gratuit + prix appel)

du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 11572 - 75901 PARIS CEDEX 15

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

0 800 473 333

► ma consommation (kWh)



■ Estimé ■ Relevé GRDF ■ Auto-relevé

Conso	303	1667	5970	2280	-7090
	nov-21	janv-22	mars-22	mai-22	juil-22

111385415 20220801



CANNETROTTER
M. STANISLATAS NIKITI

..
16 AVENUE NORBERT CASTERET
31360 ST MARTORY

► FACTURE DE GAZ DU 28 JUIL. 2022
N°119001043431

Gaz Naturel	-907,72 €
Total hors TVA	-907,72 €
TVA	-184,28 €
Total TTC	-1092,00 €

Solde de vos précédentes factures * 0,00 €

MONTANT EN VOTRE FAVEUR * -1092,00 €

* Sous réserve, notamment, du bon encaissement des règlements déjà effectués.

Votre prochaine facture vous sera adressée vers le 05/10/2022
La prochaine relève de votre compteur est prévue vers le 13/01/2023

mon espace info



Découvrez notre gamme de services en ligne, gratuits et pratiques, disponibles sur votre Espace Client.

- Avec l'E-facture, recevez vos factures par e-mail et consultez-les directement 24h/24 dans votre Espace Client
- Grâce au service E-relève, transmettez-nous vos relèves de compteur afin d'ajuster vos factures au plus près de votre consommation

- Simplifiez votre déménagement avec le Déménagement Express

Profitez-en dès maintenant sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client.

VOUS N'AVEZ RIEN A PAYER

Référence client : 111385415

Le montant de votre avoir vous sera remboursé sous 15 jours sous réserve du règlement des sommes éventuellement dues à TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Facture n°119001043431

Montant : -1 092,00 €

Titulaire du compte :
CANNETROTTER

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER

198000007675 05111385415119001043431906870 -109200

► Détail de ma facture

Abonnement de gaz naturel (HT)						Prix par mois	13,47 €
Régularisation Offre online du 01/06/2022 au 28/07/2022						7,22	-13,74 €
Offre online du 01/06/2022 au 30/06/2022						7,22	7,00 €
Offre online du 01/07/2022 au 28/07/2022						6,89	6,43 €
Offre online du 29/07/2022 au 28/09/2022						6,89	13,78 €
Consommation de gaz naturel (HT)							-867,00 €
	Index début de période	Index fin de période	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix du kWh		
Période du 29/05/22 au 31/05/22	Estimé 17341	Estimé 17287	-54	-600	0,1470		-88,20 €
Période du 01/06/22 au 30/06/22	Estimé 17287	Estimé 16938	-349	-3888	0,1204		-468,12 €
Période du 01/07/22 au 28/07/22	Estimé 16938	Relevé GRDF 16704	-234	-2602	0,1194		-310,68 €
Coefficient de conversion de kWh à m3 : 11,13							
Services, prestations et frais annexes (HT)							0,00 €
E-services (E-facture, E-relève, Espace Client)							INCLUS
Service Relevé Conso							0,00 €
Taxes et contributions (HT, identiques pour l'ensemble des fournisseurs)							-54,19 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)							5,43 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN)						-7090 0,00841	-59,62 €
TVA (identique pour l'ensemble des fournisseurs)							-184,28 €
TVA à 5,5%							1,04 €
TVA à 20%							-185,32 €
TOTAL TTC							-1092,00 €

Informations sur ma facture :

Tarif non réglementé.
Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente -49,74 € TTC (-38,80 euros HT) sur cette facture.
TVA à Taux Réduit 5,5% applicable à l'abonnement et la CTA.
TVA à Taux Normal 20% applicable à la consommation, aux services, options et prestations techniques, et à la TICGN.
TVA payée sur les débits.
Informations sur le paiement de ma facture :
Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.
Pénalité en cas de retard de remboursement au client : 7.5 € TTC.

Informations diverses :

Les offres Online, Classique, Heures Super Creuses, Préférence, Verte, Online (100% web), Directe, Pur jus, Esprit libre, Pack Chauffage, Essentielle, sont des offres à tarifs indexés sur les tarifs réglementés. Pour ces offres indexées, lorsque les tarifs réglementés évoluent, les tarifs des offres TotalEnergies sont automatiquement mis à jour en fonction de votre niveau de remise. Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Document à conserver pendant 5 ans
Prix appliqués : toutes les informations sont sur www.totalenergies.fr
*Consommation Annuelle de Référence : calculée à partir des consommations antérieures transmises par GRDF (Gestionnaire de Réseau de Distribution).
Origine de l'électricité et infos émissions de CO2 : www.totalenergies.fr.
L'offre Verte et l'offre Verte Fixe garantissent également 10% de biogaz (gaz vert) par le mécanisme des Garanties d'Origine (conformément à l'article L.446-3 du Code de l'énergie). Une garantie d'origine certifie qu'un MWh (1000 kWh) de gaz a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau de gaz.
Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.
Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : Energie-Info, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.
Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle par email : service.online@mail.totalenergies.fr. La procédure est précisée dans votre contrat.
Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.
En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energie-mediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

● VEUILLEZ DECOUPER
SELON LES POINTILLES

● NE JOIGNEZ AUCUNE
CORRESPONDANCE

► vos références



N° de client : 111980084
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

111980084 20220716



► vos contacts



Service Client Pro Premium
Tel : 09.87.98.08.68 (prix appel local)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00
Email :
service.pro.premium@mail.totalenergies.fr
Espace Client :
clientsgc.totalenergies.fr/connexion-clients-professionnels
Par courrier :
TotalEnergies - Service Client Pro Business
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

**CANNETROTTER
CANNETROTTER
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN**

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution
Tel : 0 800 47 33 33
(prix d'un appel local depuis un poste fixe)
Votre Assistance Pro Gaz 24h 24
0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO2 : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.
Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.
Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.
En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09
Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.
Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.
La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.
TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

► FACTURE DE GAZ du 12 juillet 2022
N° 100005783599

Fourniture de gaz	0,00 €
Abonnement	10,00 €
Acheminement	39,43 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Montant HTT	54,42 €
Taxes et contributions	2,74 €
CTA	2,74 €
Total hors TVA	57,16 €
TVA à 5,5% sur le montant de 52,17 €	2,87 €
TVA à 20% sur le montant de 4,99 €	1,00 €
Montant TTC	61,03 €

Date de prélèvement de cette facture le 27/07/2022

Prélèvement automatique

Code Client : 111980084
Facture n°100005783599
Montant : 61,03€
Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 27/07/2022 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PCE : 09643560018624 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 07/06/2022 AU 06/07/2022

Adresse du site
CANNETROTTER
71 AVENUE D ORLEANS
RN 20 INDIVIDUEL
41300 SALBRIS

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T2
Zone Tarifaire : 1 - Profil : P012
Niveau Tarifaire Régional : 1
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,0135

Données de comptage
Compteur GAZPAR n° 040
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 0,00
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 57 731 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh	
07/05/2022 au 06/06/2022	12 801	12 867	66	746	■ Estimé
07/04/2022 au 06/05/2022	12 280	12 801	521	5 804	■ Relevé GRDF
29/03/2022 au 06/04/2022	12 002	12 280	278	3 094	■ Auto-relève
28/03/2022 au 28/03/2022	12 002	12 002	0	0	

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par GRDF : 12 867 le 06/07/2022. Prochaine relève GRDF vers le 06/08/2022

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						0,00 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						10,00 €
Abonnement fournisseur	07/07/22	06/08/22			10,00	10,00 €
Acheminement (HT)						39,43 €
Régularisation ATRD - Terme fixe Distribution	07/06/22	06/07/22				-11,48 €
ATRD - Terme fixe Distribution	07/06/22	30/06/22				9,18 €
ATRD - Terme fixe Distribution	01/07/22	06/07/22				2,23 €
ATRD - Terme fixe Distribution	07/07/22	06/08/22				11,13 €
Régularisation ATRT - Terme fixe Transport	07/06/22	06/07/22				-28,30 €
ATRT - Terme fixe Transport	07/06/22	06/07/22				28,34 €
ATRT - Terme fixe Transport	07/07/22	06/08/22				28,33 €
Services, prestations et frais annexes (HT)						4,99 €
Assistance Pro Gaz 24h/24 du 28/06/2022 au 27/07/2022					4,99	4,99 €
Taxes et contributions (HT)				Assiette (kWh)		2,74 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						2,74 €
TOTAL HTVA						57,16 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 41,59 € TTC (39,43 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.



TotalEnergies

► mes références



Référence client : 112586279

Nom du client : M. CANNETROTTER CSI

Lieu de consommation :

58 RUE GRANDE

36800 ST GAULTIER

Référence Point de Comptage : 176 778 581 715 79

N° de Compteur : 685 - GAZPAR

112586279 20221008



► une question



Vous préférez nous appeler :

Nos conseillers sont à votre écoute

au 09.70.80.69.69 (service gratuit + prix appel)

du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Vous préférez nous écrire :

TotalEnergies - Service Clientèle

TSA 21519 - 75901 PARIS CEDEX 15

service.client@mail.totalenergies.fr

Votre Pack Sérénité Plus 24h 24 :

0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

0 800 473 333

► ma consommation (kWh)



■ Estimé

■ Relevé GRDF

■ Auto-relève

Conso 0

oct-22

► mon avantage offre



Remise sur le prix du kWh HT de votre tarif réglementé de vente.

Montant de votre remise (incluse dans votre tarif TotalEnergies) :

0,3 centime d'€ sur votre consommation

M. CANNETROTTER CSI

58 RUE GRANDE

36800 ST GAULTIER

► FACTURE DE GAZ DU 04 OCT. 2022
N°106003751357

Gaz Naturel 39,46 €

Total hors TVA 39,46 €

TVA 2,17 €

Total TTC 41,63 €

Solde de vos précédentes factures * 0,00 €

MONTANT PRELEVE LE 25/10/2022 * 41,63 €

* Sous réserve, notamment, du bon encaissement des règlements déjà effectués.

Votre prochaine facture vous sera adressée vers le 01/12/2022

La prochaine relève de votre compteur est prévue vers le 25/03/2023

Cette facture peut être présentée comme justificatif de domicile

mon espace info



Découvrez notre gamme de services en ligne, gratuits et pratiques, disponibles sur votre Espace Client.

- Avec l'E-facture, recevez vos factures par e-mail et consultez-les directement 24h/24 dans votre Espace Client

- Grâce au service E-relève, transmettez-nous vos relèves de compteur afin d'ajuster vos factures au plus près de votre consommation

- Simplifiez votre déménagement avec le Déménagement Express

Profitez-en dès maintenant sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client.

Prélèvement automatique

Référence client : 112586279

Référence Unique de Mandat :

DEMP012746881

Ce montant sera prélevé le 25/10/2022 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

Facture n°106003751357

Montant : 41,63 €

Titulaire du compte :

CSI CANNETROTTER

TotalEnergies

TSA 20888

92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

198000007675 24112586279106003751357992870

4163

► Détail de ma facture

Abonnement de gaz naturel (HT)	Prix par mois	33,95 €
Offre essentielle du 26/09/2022 au 30/09/2022	16,89	2,82 €
Offre essentielle du 01/10/2022 au 25/11/2022	16,98	31,13 €
Consommation de gaz naturel (HT)	Conso (kWh) Prix du kWh	0,00 €
Services, prestations et frais annexes (HT)		0,00 €
E-services (E-facture, E-relève, Espace Client)		INCLUS
Taxes et contributions (HT, identiques pour l'ensemble des fournisseurs)		5,51 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)		5,51 €
TVA (identique pour l'ensemble des fournisseurs)		2,17 €
TVA à 5,5%		2,17 €
TOTAL TTC		41,63 €

Informations sur ma facture :

Tarif non réglementé.
Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 23,48 € TTC (22,26 euros HT) sur cette facture.
TVA à Taux Réduit 5,5% applicable à l'abonnement et la CTA.
TVA payée sur les débits.
Informations sur le paiement de ma facture :
Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : une fois et demie le taux d'intérêt légal.
Pénalité avec minimum de perception à 7,5 € TTC.
Pénalité en cas de retard de remboursement au client : 7,5 € TTC.

Informations diverses :

Les offres Online, Classique, Heures Super Creuses, Préférence, Verte, Online (100% web), Directe, Pur jus, Esprit libre, Pack Chauffage, Essentielle, sont des offres à tarifs indexés sur les tarifs réglementés. Pour ces offres indexées, lorsque les tarifs réglementés évoluent, les tarifs des offres TotalEnergies sont automatiquement mis à jour en fonction de votre niveau de remise. Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Document à conserver pendant 5 ans
Prix appliqués : toutes les informations sont sur www.totalenergies.fr
*Consommation Annuelle de Référence : calculée à partir des consommations antérieures transmises par GRDF (Gestionnaire de Réseau de Distribution).
Origine de l'électricité et infos émissions de CO2 : www.totalenergies.fr.
L'offre Verte et l'offre Verte Fixe garantissent également 10% de biogaz (gaz vert) par le mécanisme des Garanties d'Origine (conformément à l'article L.446-3 du Code de l'énergie). Une garantie d'origine certifie qu'un MWh (1000 kWh) de gaz a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau de gaz.
Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.
Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : Energie-Info, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.
Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.
Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.
En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energie-mediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

Comment payer votre facture ?

Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.

En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** :
Veuillez contacter votre service clientèle.

- VEUILLEZ DECOUPER SELON LES POINTILLES
- NE JOIGNEZ AUCUNE CORRESPONDANCE

Mes coordonnées

Raison sociale : CANNETROTTER

SIRET : 81475529400042

Nom : RACINE

Téléphone fixe : 0233166898

Email : compta@cettefamille.com

Code APE : 8211Z

Prénom : PAUL-ALEXIS

Téléphone mobile : 0752072339

Mes offres

Je souscris à l'Offre Horizon T1/T2 - 12 mois (voir Annexe 1) pour mes compteurs Gaz.

Promotions

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs Gaz :

- PRN4 : Offre de parrainage : 20€ TTC pour moi et 20€ TTC pour mon parrain

Service(s)

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs Gaz :

- Assistance Pro Gaz 24h/24 : 4,99€ HT / mois et je profite du premier mois offert.
1 mois d'abonnement TTC déduit de votre 1ère facture TotalEnergies pour toute 1ère souscription au service d'assistance sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 1er mois. Offre non cumulable avec d'autres promotions.

Facturation et Règlement

- Je choisis de régler les factures de mes compteurs gaz par : Prélèvement automatique à la date figurant sur ma facture.
- Je choisis de recevoir mes factures par email à l'adresse compta@cettefamille.com pour mes compteurs gaz.
- Je recevrais prochainement ma première facture comportant les frais d'accès à l'énergie, collectés pour le compte du (des) Gestionnaire(s) de Réseau de Distribution.
Je peux consulter le catalogue des prestations ENEDIS ou GRDF sur leur site internet.

Nous contacter

Je retrouve la réponse à mes questions en ligne sur : totalenergies.fr/professionnels/aide-et-contacts/faq

Pour une question sur ma souscription en cours ou le passage d'un technicien : 01 73 03 75 00 - choix 3.

Pour toute demande concernant ma facture et mes paiements, une modification technique sur mon compteur, une mise à jour sur mon contrat, une résiliation, je contacte mon service client (muni de ma référence Contrat P3E0010160412) :

- En ligne sur TotalEnergies.fr rubrique "Contactez-nous".
- Par tél : 09 77 40 50 60 (Service gratuit + prix appel).
- Par courrier : TotalEnergies - Service Clients Professionnels - TSA : 81633 - 75901 Paris cedex 15.

TotalEnergies au service des professionnels

3ème fournisseur d'électricité et de gaz français, présent depuis 2003 auprès des entreprises et expert dans la démarche du changement de fournisseur et de la mise en service :

- **Offre(s) simple(s) et claire(s)** : vos factures intègrent l'acheminement facturé à l'euro près selon la grille tarifaire en vigueur du gestionnaire de réseau de distribution français et un prix de fourniture d'électricité et de gaz sécurisé et compétitif.
- **Service client personnalisé** : vous bénéficiez de l'accompagnement de conseillers experts et d'outils de gestion pour gérer vos factures et votre consommation en toute simplicité. Vous choisissez un fournisseur reconnu pour l'efficacité et l'expertise de son service client.
- **Expert du changement** : une fois le contrat signé, TotalEnergies s'occupe de toutes les démarches auprès des gestionnaires du réseau de distribution.

Acceptation du contrat

- J'atteste choisir TotalEnergies Electricité et Gaz France comme fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel et lui confie le soin de gérer en mon nom et pour mon compte mon accès au réseau public de distribution conformément aux documents contractuels (les présentes, les CGV) dont j'ai pris connaissance et que j'accepte sans réserve dans toute leur teneur.
- J'ai bien autorisé TotalEnergies Electricité et Gaz France à récupérer auprès du Gestionnaire de Réseau de Distribution mes données de consommation (Consommation annuelle de référence, Tarif de distribution et Profil de consommation) aux fins de réalisation de ma souscription.
- Je reconnais avoir reçu l'ensemble des éléments contractuels joints : le contrat, les conditions générales de vente, les annexes.
- Je reconnais que ma souscription m'oblige au paiement des factures s'y rapportant.
- Je reconnais avoir accepté de recevoir mon contrat par voie électronique.
- Je certifie être dûment habilité à signer le présent Bulletin de Souscription et m'engage à vérifier la date de fin des contrats qui me lient à mon fournisseur actuel ainsi que les frais qui pourraient m'être facturés par celui-ci en cas de résiliation anticipée de mon Contrat.

Ce contrat a été conclu

le 16/12/2022

Je n'ai rien à renvoyer à TotalEnergies Electricité et Gaz France

ANNEXE 1 : OFFRE(S)

Horizon T1/T2 - 12 mois pour les compteurs gaz T1 et T2

Offre de marché, prix HT de la consommation et des frais de gestion fixes pendant 12 mois, acheminement (transport et distribution) refacturé à l'euro l'euro selon la réglementation en vigueur.

Le coût des CEE et CEE précaires est fixe pendant la durée initiale prévue au Bulletin de souscription et est intégré au prix de fourniture.

Facturation mensuelle sur la base des relèves transmises par le gestionnaire du réseau de distribution ou sur la base de relèves estimées en cas d'absence de transmission de relèves par le gestionnaire du réseau de distribution.

Bilan de consommation et espace client disponible 7J/7 sur TotalEnergies.fr rubrique espace client.

Les conditions générales régissant votre offre sont consultables en annexe de votre contrat de fourniture.

1. Prix de la fourniture de gaz

N° PCE	Adresse du site de consommation	Date de début de fourniture*	Date de fin de contrat*	Abonnement HT € / an	Prix de la consommation HT c€/ kWh	Services	Promo
16564688854512	31 RUE LARREY 65000 TARBES	21/12/2022	20/12/2023	120,00	14,960	Assistance Pro Gaz 24h/24	PRN4

* sous réserve d'une date de signature du Contrat antérieure à la date de début de fourniture souhaitée par le client. La date de fin de contrat est renseignée à titre indicatif. Elle dépend de la date effective de début de fourniture et de la durée d'engagement souscrite par le Client.

2. Frais d'acheminement du gaz naturel

Dans le cadre du Contrat unique, TOTALENERGIES facture simultanément au Client le prix de la fourniture de gaz et les frais liés à l'utilisation des réseaux publics de gaz naturel. Ces frais sont déterminés par les pouvoirs publics sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et sont identiques quel que soit le fournisseur d'énergie. Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des frais d'acheminement sera répercutée de plein droit au Client, dès leur date d'entrée en vigueur.

A la date de signature du Contrat, ces frais sont composés des éléments suivants:

- Accès des tiers au réseau de transport de gaz naturel (ATRT)
- Accès des tiers au réseau de distribution de gaz naturel (ATRD)

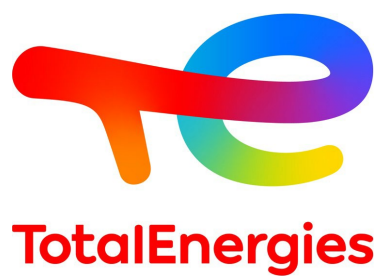
Les tarifs en vigueur à la date de signature du Contrat, pour L'ATRT et L'ATRD sont les suivants :

N° PCE	Adresse du site de consommation	Abonnement ATRD € / an	Prix Proportionnel ATRD c€/ kWh	Prix ATRT € / an
16564688854512	31 RUE LARREY 65000 TARBES	133,56	0,856	264,70

ANNEXE 2 : CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Mon/Mes compteur(s) Gaz T1-T2

Référence client	N° PCE	Adresse du site de consommation	Option tarifaire	Profil	CAR (en kWh)	Fréquence de relève
0113281952	16564688854512	31 RUE LARREY 65000 TARBES	T2	P012	31993	6M



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS**

Offre Horizon T1/T2

En vigueur au 15/09/2022

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre TALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel ou non professionnel pour le Client non-professionnel.

Le PCE se situe sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, et la consommation annuelle est définie sur le Bulletin de souscription sans pouvoir excéder 5 GWh.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.441-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur de gaz naturel pour le PCE objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : désigne le montant dû par le Client à TALENERGIES chaque mois indépendamment du prix des quantités mensuelles consommées.

« **Bulletin de souscription** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client. Le Catalogue des Prestations est accessible sur le site internet de GRDF à l'adresse suivante : <http://www.GRDF.fr/>.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PCE d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un tel Changement de fournisseur, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture de gaz naturel, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de TALENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation.

« **Conditions de Distribution** » : désigne les

conditions émises par le Gestionnaire de Réseau de distribution le liant au Client et déterminant les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès aux ouvrages de raccordement.

« **Contrat** » ou « **Contrat unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

« **Consommation Annuelle de Référence** » ou « **CAR** » : désigne l'estimation, en MWh, de la consommation annuelle d'un point de livraison en année climatiquement moyenne réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution auquel est raccordé le PCE.

« **Contribution Tarifaire sur l'Acheminement** » ou « **CTA** » : contribution tarifaire sur les prestations de Transport et de Distribution.

« **Date d'activation** » : désigne, pour chaque PCE du Client, la date à partir de laquelle ce PCE du Contrat est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

« **Garanties d'Origine** » : Pour les Clients des offres qui incluent du biogaz, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client, en fonction de la proportion de biogaz incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.446-3 du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) de biogaz a été produit et injecté sur le réseau de gaz naturel.

« **Gestionnaire de Réseau** » ou « **GRD** » : personne physique ou morale, responsable de la distribution du gaz sur le Réseau de Distribution (« Gestionnaire de Réseau de Distribution ») et/ou le Réseau de Transport (« Gestionnaire de Réseau de Transport »).

« **Kilowattheure PCS** » ou « **kWh** » : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie dans la norme ISO 6976 à un PCS à 0 degré Celsius. Le PCS désigne la quantité de chaleur en kWh produite par la combustion complète d'un (1) Nm cube de gaz à 0 degré Celsius et à une pression absolue de 1,01325 bar, avec un excès d'air à la même température et même pression que le gaz, après que les produits de la combustion ont été refroidis à 0 degré Celsius et que l'eau fournie par la combustion a été condensée à l'état liquide, les produits de la combustion contenant la même masse totale de vapeur d'eau que le gaz et l'air avant combustion.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PCE sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat, (ii) au cas d'un PCE pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PCE au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent et ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation. Ainsi, le PCE

concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Mégawattheure** » ou « **MWh** » : 10cube Kilowattheures PCS.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne individuellement TALENERGIES ou le Client, collectivement TALENERGIES et le Client.

« **Périmètre** » : désigne l'ensemble des PCE du Client définis au Contrat.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne l'installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le PCE du Client est précisé sur le Bulletin de souscription.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TALENERGIES en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de TALENERGIES pour la fourniture de gaz naturel et les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD.

« **Profil de consommation** » : désigne la base d'estimation, fixée par le GRD et qui caractérise la consommation annuelle d'un PCE. Le Profil de consommation affecté au Client est rappelé sur le Bulletin de souscription et sur chacune des factures du Client.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du gaz naturel jusqu'au PCE du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par TALENERGIES, au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TALENERGIES

3.1 Fourniture de gaz naturel

TALENERGIES s'engage à assurer, dans les conditions définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

L'inscription du PCE dans le périmètre de facturation de TALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2 Services associés

Les services associés (ci-après les « Services ») désignent les services inclus ou proposés par TALENERGIES en service payant tels que figurant sur le Bulletin de souscription.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicable au service concerné.

3.3 Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par le Gestionnaire de Réseau.

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client et du Gestionnaire de Réseau, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au PCE de ce dernier.

Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de TOTALENERGIES qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro l'euro au Client par TOTALENERGIES, dans les conditions prévues par GRDF. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client, dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque cause que ce soit.

3.4 Raccordement

Le Client reconnaît que le raccordement des installations du Client au Réseau de Transport ou de Distribution et la livraison du gaz au Client au PCE sont régis par les rapports entre le Client et le Gestionnaire de Réseau décrits ci-dessous, et ne sont pas de la responsabilité de TOTALENERGIES. Le Client certifie être en mesure de se fournir en gaz auprès de TOTALENERGIES à la date prévue dans le Bulletin de souscription. Le Client informera TOTALENERGIES des litiges l'opposant à son précédent fournisseur de gaz et/ou Gestionnaire de Réseau pouvant impacter son Contrat.

3.5 Livraison

Le Gestionnaire de Réseau est responsable de la livraison du gaz au PCE conformément aux Conditions de Distribution. Les caractéristiques du gaz livré sont de la responsabilité du Gestionnaire de Réseau.

3.6 Réduction ou interruption de la fourniture

En plus des cas prévus au Contrat, la fourniture de gaz peut toutefois être réduite ou interrompue dans les cas suivants : (i) en cas de risque pour la sécurité des personnes et/ou des biens, (ii) à l'initiative du Gestionnaire de Réseau, dans les cas prévus aux Conditions de Distribution. Dans ces cas, TOTALENERGIES, dès qu'il en a connaissance, en avertit sans délai le Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation.

4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique de gaz naturel sur le Périmètre ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PCE du Client, à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste qu'il utilise le gaz naturel fourni aux

PCE du Périmètre pour son activité professionnelle ou non-professionnelle le cas échéant ;

- Reconnaît et accepte que la quantité de gaz consommée au PCE soit déterminée conformément aux mesures effectuées par le Gestionnaire de Réseau. TOTALENERGIES ne pourra être tenu responsable d'une quelconque défaillance du Gestionnaire de Réseau concerné dans ces mesures effectuées ;
- Autorise expressément, le GRD à communiquer toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes relatives aux PCE du Périmètre ;
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir auprès du GRD les données techniques et contractuelles des PCE mentionnées au Contrat ;
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

5. PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est entendu comme un mois calendaire, et le terme jour comme un jour ouvré sauf autrement précisé.

Les tarifs des Services associés en option éventuellement souscrits par le Client sont définis sur le Bulletin de souscription.

5.1 Prix du gaz naturel et de l'abonnement

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée au PCE se traduira par une modification automatique du prix du gaz naturel facturé au Client.

Les Prix du kWh et de l'abonnement hors taxe (HT) sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

5.2 Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client, en sus du prix du gaz naturel, l'ensemble des coûts de transport et de distribution et les prestations du gestionnaire de réseau à l'euro l'euro conformément à la réglementation en vigueur, en ce compris le coût du stockage du gaz, pris en application de la délibération n°2018-069 de la commission de

régulation de l'énergie (CRE) du 22 mars 2018, adoptée en application de la loi n°2017-1839 du 30 décembre 2017.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le prix dont l'Abonnement, les charges variables de distribution, ou tout autre montant dû au titre de l'utilisation du Réseau de Transport et de Distribution sera répercutée au Client. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour chaque mois de livraison de gaz commencé et jusqu'à la fin du dernier mois de livraison.

5.3 Prestations diverses du GRD

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par GRDF à l'initiative du Client sont disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

5.4 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA),
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA),
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client et pourra faire l'objet d'une communication par TOTALENERGIES.

5.5 CEE et CEE précaires

Le prix mentionné sur le Bulletin de souscription inclut, sans si le client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie, modifiés par le décret n°2017-690 du 2 mai 2017 modifiant les dispositions de la partie réglementaire du code de l'énergie relatives aux certificats d'économies d'énergie pour la 4^{ème} période d'obligations d'économies d'énergie.

6. FACTURATION

Les factures seront adressées au Client selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription.

Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant ;
- l'Abonnement, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées. La facturation de la consommation de gaz naturel estimée tient compte des relèves réelles de GRDF.

sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

6.1 Facturation des compteurs T1 et T2

La facturation des compteurs T1 et T2 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle ou en estimée indiqué sur le Bulletin de souscription.

6.2 Facturation des compteurs T3

La facturation des compteurs T3 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle.

Si une facture est établie sur le fondement de quantités estimées, une facture de régularisation correspondant aux quantités réellement consommées relevées par le Gestionnaire de Réseau est émise par TOTALENERGIES au moins une fois tous les douze (12) mois. TOTALENERGIES ne pourra pas être tenu responsable des retards ou des erreurs de facturation du fait du GRD ou des défauts du compteurs du Client suite à la régularisation de la consommation.

7. REGLEMENT

7.1 Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique, ou par virement bancaire à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe). Le Client personne publique a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

7.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement de factures

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.3 Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. GARANTIE

8.1 Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 8.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

8.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros dans les hypothèses suivantes :

- Si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- En cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du BS ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du BS.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES, le Contrat

pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

9. ENTREE EN VIGUEUR, DATE ET FIN DE CONTRAT

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur. Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PCE du Périmètre.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le référentiel clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée initiale prévue au Bulletin de souscription.

TOTALENERGIES pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer par écrit au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTALENERGIES, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client, pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que le Client accepte.

9.3. Résiliation du Contrat

9.3.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

• Résiliation pour Changement de Fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter avec un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de Fournisseur au Client.

Le Client s'engage à informer TOTALENERGIES préalablement de toute résiliation de tout ou partie

du Contrat pour changement de fournisseur en contactant par téléphone le Service Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation. Sauf pour les Clients non-professionnels dont la consommation est inférieure ou égale à 30MWh par an, des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités ci-après définies.

• Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PCE ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD. TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

• Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes visées à l'article 5 des présentes les frais de résiliation suivants (ci-après « Frais de Résiliation ») :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PCE résiliés par le Client sur la durée restant à courir du Contrat, multipliée par le Prix de Fourniture du Client intégrant le prix des CEE et, lorsque le Client a demandé à en bénéficier, des Garanties d'Origine.

Où :

- La Consommation Prévisionnelle Estimée correspond à la CAR du PCE du Client en kWh (définie à l'article 1 des présentes), multipliée par le nombre de mois restants à courir à la date de résiliation effective du Contrat jusqu'à la date d'échéance du Contrat (arrondi au centième), divisée par 12.

La CAR est publiée et mise à jour annuellement par le GRD. La dernière CAR communiquée par le GRD est mise à la disposition du Client par le GRD sur son espace-client, consultable directement sur le site du GRD (<https://monespace.grdf.fr>). Elle est également mentionnée sur les factures du Client.

Lorsque plusieurs CAR ont été publiées au cours de l'exécution du Contrat, la CAR utilisée pour le calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du Client est la dernière CAR communiquée par le GRD à la date de résiliation effective du Contrat.

- Le prix du Contrat inclut le prix de la fourniture de gaz naturel, hors coûts d'acheminement, tel que défini sur le Bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client ainsi que le coût des certificats d'économie d'énergie (« CEE » tels que visés à l'article 5.5 des présentes). Il est augmenté des Garanties d'Origine sur la durée du Contrat restant à courir, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Selon le Bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client, ce prix est intitulé « Prix de la Fourniture », « Prix de la Consommation » ou « Prix en €/MWh ou €/kWh ».

A titre d'illustration, en cas de résiliation d'un contrat portant sur un PCE avec une CAR à 11 079 kWh et un Prix de Fourniture à 0,1138 € / kWh, deux mois avant la date d'échéance du Contrat, les frais de résiliation s'élèveraient conformément à la formule ci-avant à : $0.75 \text{ (pour 75\%)} \times ((11079 \text{ (CAR)}) \times 2/12 \text{ (durée du contrat restant à courir)}) \times (0,1138 \text{ (Prix de Fourniture)}) = 154,25 \text{ €}$.

Dans le cas où tous les PCE du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

9.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à

l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles, liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

10. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

10.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Le Client reconnaît que le Gestionnaire de Réseau est responsable de l'acheminement, de la livraison et des caractéristiques du gaz livré au PCE.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des Conditions de Distribution, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PCE concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

10.2 Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation de gaz ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en gaz indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON T1/T2

En vigueur à compter du 15/09/2022

économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en gaz ;

- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

10.3 Responsabilité de GRDF vis-à-vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont reprises dans le contrat conclu entre le Client et GRDF.

En cas de non-respect de ces obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans son contrat avec GRDF. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

10.4. Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

10.5. Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

Il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

11. DISPOSITIF CONTRACTUEL

11.1 Eléments du Contrat

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

- les CGV
- ses Annexes :
 - Annexe 1 : Acheminement
 - Annexe 2 : Tarif GRD de location du compteur et du bloc de détente
 - Conditions de Distribution applicables au client en Contrat unique
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les CGV et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les CGV.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises,

échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque raison que ce soit.

11.2 Nullité partielle

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

12. DONNEES NOMINATIVES

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

TOTALENERGIES, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie. En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTALENERGIES à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des données le concernant recueillies par TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse : TOTALENERGIES-Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à donnees@totalenergies.fr

personnelles@mail.totalenergies.fr

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en communiquant par voie postale ou, sur demande du Client, par voie électronique, tout projet de modification du Contrat. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

Nonobstant ce qui précède, TotalEnergies pourra répercuter et, le cas échéant, facturer de plein droit au Client toute nouvelle charge ou obligation dont il pourrait être redevable en vertu d'une d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires impératives et applicables à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison de gaz.

14 CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif, et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 8 des présentes CGV.

La cession ne pourra être refusée sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat. Pour l'application du présent article constitue, notamment et sans limitation, un motif légitime le refus de TOTALENERGIES fondé sur l'existence d'un risque d'insolvabilité du cessionnaire, tel qu'apprécié par TOTALENERGIES en fonction notamment du niveau de risque déterminé par l'agence de notation de TOTALENERGIES conformément à l'article 8.1 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

15 STIPULATIONS GENERALES

15.1. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON T1/T2

En vigueur à compter du 15/09/2022

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

15.2. Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES : https://totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq121/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf%20 ou sur demande.

TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

16 DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GÉNÉRALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

17 CONDITIONS SPECIFIQUES

17.1. Sur le droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel ayant une consommation inférieure ou égale à 30 MWh par an disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation si le Contrat a été conclu hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17.2. Sur l'accès aux tarifs réglementés

En application de l'article L.445-4 du Code de l'énergie, le Client non-domestique consommant moins de 30 MWh par an peut, à tout moment et

sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel mentionnés à l'article L.445-3 du Code de l'énergie pour le PCE.

17.3. Sur la facturation

Le Client non-domestique ayant un compteur Gazpar et consommant moins de 30 MWh par an conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone, ou tout autre moyen, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

18 CONTROLE DES EXPORTATIONS ET SANCTIONS ECONOMIQUES

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

ANNEXE 1 : ACHEMINEMENT

Au 1^{er} juillet 2022, les tarifs applicables au titre de l'accès des tiers aux réseaux de distribution de gaz naturel (ATRD) sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement (€/an)	Prix Proportionne (c€/KWh)
T1	40,44	3,186
T2	133,56	0,856

Les tarifs applicables au titre de l'accès des tiers aux réseaux de transport de gaz naturel (ATRT) à compter du 1^{er} avril 2022 sont précisés sur le site de la Commission de Régulation de l'Energie et publiés au Journal Officiel de la République française du 26 décembre 2021.

ANNEXE 2 : TARIF GRD DE LOCATION DU COMPTEUR ET DU BLOC DE DETENTE AU 1^{ER} JUILLET 2022

Location de compteur / bloc de détente

Débit du compteur (m ³ /h)	Compteur seul Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais
16	2,34	2,81	(701)
25	5,16	6,19	(702)
40	7,75	9,30	(703)
65	11,35	13,62	(704)
100	16,39	19,67	(705)
160	19,32	23,18	(706)
250	24,43	29,32	(707)

Le cas échéant, barème se rajoutant au montant de la location du compteur pour la location d'un bloc de détente :

DEBIT DU COMPTEUR (m ³ /h)	BLOC DE DETENTE EN COFFRET			BLOC DE DETENTE SUR CHASSIS			BLOC DE DETENTE EN ARMOIRE		
	Montant mensuel			Montant mensuel			Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais	€ HT	€ TTC	frais Code	€ HT	€ TTC	Code frais
16	5,42	6,50	(740)	–	–	–	–	–	–
25	5,42	6,50	(741)	26,04	31,25	(761)	30,74	36,89	(781)
40	40,36	48,43	(742)	34,36	41,23	(762)	40,36	48,43	(782)
65	45,75	54,90	(743)	39,04	46,85	(763)	45,75	54,90	(783)
100 ¹	48,52	58,22	(744)	42,03	50,44	(764)	48,52	58,22	(784)
160 ^{1 2}	–	–	–	57,31	68,77	(765)	63,40	76,08	(785)
250 ^{1 2}	–	–	–	90,10	108,12	(766)	101,49	121,79	(786)
400 ^{1 2}	–	–	–	94,99	113,99	(767)	105,34	126,41	(787)

1 Poste sur réseau de pression inférieure à 4 bar, simple ligne, sans convertisseur ni intégrateur ni appareil de télétransmission.

2 Ces postes correspondent à des situations exceptionnelles.

Location du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage

Pour les équipements les plus courants, les prix sont les suivants :

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) NON FIL DU GAZ ALIMENTES PAR UN RESEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
21 ou 300 mbar	16	G10 M	7,75	9,30	93,00	111,60	(436)	7,32	8,78	87,84	105,36	(464)
	25	G16 M	35,90	43,08	430,80	516,96	(437)	31,18	37,42	374,16	449,04	(465)
		G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 M	57,12	68,54	685,44	822,48	(441)	50,39	60,47	604,68	725,64	(469)
		G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
	100	G65 P	64,92	77,90	779,04	934,80	(443)	58,43	70,12	701,16	841,44	(471)
	160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)
		G100 P										
		G100 T										
250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)	
	G160 P											
	G160 T											117,71
21 ou 300 mbar ou 1 bar*	400	G250 P	137,28	164,74	1647,36	1976,88	(447)	126,96	152,35	1523,52	1828,20	(475)
		G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
300 mbar	650	G400 P	167,51	201,01	2010,12	2412,12	(449)	151,33	181,60	1815,96	2179,20	(477)
		G400 T										
	1 000	G650 P	206,52	247,82	2478,24	2973,84	(450)	187,71	225,25	2252,52	2703,00	(478)
		G650 T										
	1 600	G1000 P	295,04	354,05	3540,48	4248,60	(503)	267,66	321,19	3211,92	3854,28	(501)
		G1000 T										
	2 500	G1600 P	374,93	449,92	4499,16	5399,04	(504)	349,14	408,17	4081,68	4898,04	(502)
G1600 T												

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ équipé d'un compteur G2500 – G4000 – G6500, alimenté par un réseau MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ alimenté par un réseau MPC, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) FIL DU GAZ ALIMENTÉS PAR UN RÉSEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
Fil du	16	G10 M	6,80	8,16	81,60	97,92	(451)	6,56	7,87	78,72	94,44	(479)
	25	G 16 M	42,11	50,53	505,32	606,36	(452)	39,33	47,20	471,96	566,40	(480)
		G 16 P										
	40	G25 M	51,15	61,38	613,80	736,56	(453)	43,76	52,51	525,12	630,12	(481)
		G25 P										
	65	G40 M	64,16	76,99	769,92	923,88	(454)	56,84	68,21	682,08	818,52	(482)
		G40 P										
	100	G65 M	85,64	102,77	1027,68	1233,24	(455)	67,03	80,44	804,36	965,28	(483)
		G65 P										
		G65 T										
	160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)
		G100 P										
		G100 T										
	250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)
		G160 P										
		G160 T										
Fil du gaz	400	G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
		G250 P										
	25	G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
		G40 T										
	100	G65 P	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)
		G65 T										
	160	G100 P	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)
		G100 T										
	250	G160 P	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)
		G160 T	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)
	400	G250 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)
		G250 T	166,53	199,84	1998,36	2398,08	(461)	166,53	199,84	1998,36	2398,60	(461)
	650	G400 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)
		G400 T										
	1 000	G650 P	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)
G650 T												

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ équipé d'un compteur G1000 – G1600 - G2500 – G4000 – G6500, FIL DU GAZ, alimenté par un réseau BP ou MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ, alimenté par un réseau MPC, est facturé « sur devis ». (code frais : 500)

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 800 745 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier- Dietz, Directrice Générale dûment habilitée à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du Gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

DEFINITIONS :

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production. Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers. Le branchement particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gaz : Gaz naturel ou autre gaz, répondant aux prescriptions réglementaires du gaz naturel et injecté sur le Réseau de distribution.

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

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

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

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

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

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

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

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de Compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Pour les établissements industriels, tertiaires ou recevant du public, le Point de Livraison peut également être matérialisé par l'organe de coupure générale. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1 Objet des Conditions de Distribution

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

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

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

- Prise de rendez-vous,
 - Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
 - Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
 - Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
 - Dépannage,
 - Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
 - Service de Pression Non Standard,
 - Service de Maintenance,
 - Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
 - Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
 - Enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client en vue d'améliorer la qualité de ses prestations
- Le Catalogue des Prestations Annexes indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2 Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

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

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

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

3 Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq (5) ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

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

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Mise hors Service

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

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

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

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

7 Intervention du Client dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

8 Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

Le client peut faire cette déclaration :

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais et dans le respect des règles de sécurité tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

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

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9 Synthèse des Obligations du Distributeur

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

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

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

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

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

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client et le Fournisseur lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est reconnue.

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

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

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
- Procéder aux démarches prévues par le Code de la consommation en cas d'impossibilité multiples de relève et d'auto-relève des consommations du Client.
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations Annexes et dans les conditions de l'article 11 des Conditions de Distribution,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

10 Synthèse des Obligations du Fournisseur

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

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,
- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11 Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

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

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

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

12 Rémunération

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

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

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

13 Force majeure et circonstances assimilées

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

a) tout événement échappant au contrôle de la Partie invoquant la force majeure, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, ayant pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, tel que défini à l'article 1218 nouveau du code civil ;

b) Toute circonstance visée ci-après ne réunissant pas les critères énoncés à l'alinéa (a) précédent, et dont la survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan national d'urgence Gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence Gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en Gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, les un phénomène sismique, une inondation, un incendie empêchant l'exécution du Contrat, ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre des Conditions de Distribution sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas vingt-quatre (24) heures.

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

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

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

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

14 Responsabilités et assurance

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

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

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

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

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

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an sans pouvoir être inférieur à 10 000€
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

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

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

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

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

15 Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

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

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

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

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

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

16 Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

17 La protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

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

• Protection des informations commercialement sensibles :

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

• Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

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

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

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.
La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client d'accès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

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

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

Le Service client de GRDF

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

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

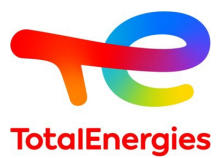
Urgence Sécurité Gaz :

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

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Protection des données chez GRDF :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de GRDF à l'adresse suivante : GRDF Service Client – Correspondant Informatique et Libertés TSA 85101 27091 EVREUX CEDEX ou protectiondesdonnees@grdf.fr



CONDITIONS GENERALES DU SERVICE ENERGIE VERTE

En vigueur au 01/08/2021

En vigueur à compter du 01/08/2021

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant au service Energie verte de TOTALENERGIES (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnel pour le Client ayant la qualité de non-professionnel).

4. DEFINITIONS

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui ayant souscrit à une offre de fourniture d'énergie de TOTALENERGIES, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Contrat** » : désigne le contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client auquel est adossé le service Energie verte.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Fournisseur** » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

« **Site** » : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES en application du Contrat.

5. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du service Energie Verte par TOTALENERGIES au Client.

6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

A hauteur de 100% de la consommation en électricité du Client et/ou 10% de la consommation en gaz du Client, TOTALENERGIES s'engage à

acheter l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le Client en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs français d'énergie d'origine renouvelable.

Conformément aux articles L. 211-2 et L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) d'électricité a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau électrique.

4. SOUSCRIPTION – DUREE

4.1. Souscription – entrée en vigueur

La souscription au Service Energie verte est réalisée par catégorie de Sites du Client : C5, C4, T1 ou T2.

Le Client a la possibilité de souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en même temps que sa souscription à l'Offre de TOTALENERGIES. Le Service Energie verte prend alors effet à la Date d'activation du Contrat.

Le Client peut également souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en cours d'exécution du Contrat. Le service Energie verte prend alors effet le lendemain de la souscription du Client audit service pour les Sites C4, T1 et T2. En ce qui concerne les Sites C5 il prendra effet dès le premier jour de la première période de facturation débutant après la souscription au service.

4.2. Durée

Dans tous les cas, le service Energie verte demeurera en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

4.3. Résiliation

Avant chaque période de renouvellement du Contrat, le Client pourra notifier au Fournisseur son intention de résilier le service Energie verte par tout moyen au moins vingt-quatre (24) heures avant le terme de la période contractuelle en cours.

Sous peine d'invalidité de la demande de résiliation, le Client devra indiquer dans sa notification la ou les catégories de Sites concernés par la résiliation.

La résiliation prendra effet à la date de renouvellement du Contrat.

5. PRIX APPLICABLES

Le prix du Service Energie verte est fixe.

Il est inscrit dans le Bulletin de souscription du Client si ce dernier souscrit à ce service en même temps qu'à son Offre.

En cas de souscription au service Energie verte en cours d'exécution du Contrat, le prix du service est rappelé au Client par courriel lors de sa souscription au service.

Dans tous les cas, il peut faire l'objet d'une modification par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 7 « Evolution des conditions contractuelles » des CGV.

6. FACTURATION - PAIEMENT

6.1. Facturation

Le prix du Service Energie verte est facturé mensuellement au Client à terme échu pour les Sites C5 et à terme à échoir pour les Sites T1, T2 et C4.

Il apparaît sur la facture d'énergie du Client relative à son Offre.

6.2. Paiement

Le Client s'acquitte du prix du service Energie Verte à la date indiquée sur sa facture d'énergie et suivant les modalités définies dans son Contrat.

7. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

19. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

Notice d'information – « Option Assistance Pro Gaz 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « **TotalEnergies** »), TotalEnergies lui recommande l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

TotalEnergies l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'Assisteur et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'Assisteur ?

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €-479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial « MONDIAL ASSISTANCE ».

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de TotalEnergies et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitaine, **hors Corse**,
- souscrit un contrat de gaz auprès de TotalEnergies.

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture de gaz applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz de TotalEnergies et de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 »
- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Sérénité postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture de gaz avec TotalEnergies.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage gaz + chaudière/chauffage du Client ayant adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz ou de la chaudière par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation de gaz ou la chaudière des Clients Bénéficiaires.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société anonyme au capital de 5 164 558,79 euros 2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris – RCS Paris 442 395 447 (ci-après « **TotalEnergies** ») a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660€, Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris- 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre de l'assistance dépannage ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE, SAS au capital de 7 584 076,86 €

Siège social 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/>

agissant sous le nom commercial : « Mondial Assistance ».

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans le contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de TotalEnergies pour les besoins de son activité

professionnelle et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

« **Conditions Générales** » ou « **CG** » : désignent le présent document.

« **Evènement garanti** » :

- **survenant sur l'installation de gaz** : désigne une fuite survenant sur les alimentations de gaz après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, y compris flexibles et robinets),
- **survenant sur la chaudière** : désigne une panne ou dysfonctionnement de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz), dès lors que l'équipement ne serait pas couvert par un contrat annuel de maintenance.

« **Installation de chaudière/chauffage** » :

Chaudière* ou chauffe-eau, agréé(e) en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légal, constructeur ou distributeur), situé(e) au Domicile, utilisant les combustibles gazeux et dont la puissance est inférieure ou égale à 70 kW. Le Client doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

* : Date de fabrication de moins de quinze (15) ans.

« **Installation de gaz** » : désigne l'installation de gaz intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils à l'exclusion des appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture de gaz conclu avec TotalEnergies. **Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, hors Corse et desservi par une voie carrossable.**

En outre :

- **N'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.**

- **Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.**

« **Option Assistance Pro Gaz 24h/24** » : désigne le nom du service commercialisé en option par TotalEnergies, comprenant le service d'assistance dépannage gaz + chaudière du Client ayant souscrit à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par TotalEnergies.

« **Professionnel qualifié et agréé** » ou « **Professionnel** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle Mondial Assistance fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations de gaz et/ou de chaudière.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à Mondial Assistance d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : **0 970 80 65 05** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de Mondial Assistance (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel Mondial Assistance procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti survenant sur l'Installation de gaz ou un Evènement garanti survenant sur la chaudière.

3.1. Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé

Si lors du diagnostic préliminaire établi par téléphone par Mondial Assistance, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Professionnel, Mondial Assistance organise celle-ci (sauf cas de force majeure) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, le Professionnel remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs

de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation de gaz ou sa chaudière aux normes réglementaires en vigueur. Si l'installation faisant l'objet du dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

En outre, si l'Évènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention du Professionnel prévue ci-dessus, Mondial Assistance s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, la somme de 1000 (mille) euros, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle – 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par Mondial Assistance, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier qui lui a été communiqué lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le Professionnel.

3.2 Analyse de devis

En outre, Mondial Assistance offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Évènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 17h00, par un spécialiste de Mondial Assistance qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse de devis sera communiqué par téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées

suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de Mondial Assistance pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

3.3. Les garanties relatives à chacun des éléments

Il est précisé que le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Évènement garanti :

- Sur l'Installation de gaz : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.
- Sur l'Installation de chaudière : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.

Les montants pris en charge pour les événements garantis ci-dessus indiqués, comprennent les frais de déplacement, de remplacement de pièces et de main d'œuvre.

3.4. Garanties contractuelles et légales

L'Intervention du Professionnel suite à un Évènement garanti sur l'Installation de gaz ou sur l'installation de chaudière/chauffage est assortie une garantie de trois (3) mois à compter de l'intervention du Professionnel couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ci-dessus ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Évènement garanti.

3.5. Exclusions

Ne sont pas couverts par l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » :

- les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (fuel, bois, charbon, électricité, solaire),
- les problèmes sur les installations de gaz et les chaudières à usage collectif,
- les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,
- les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,
- l'entretien et/ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique),
- les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,

• les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le client bénéficiaire ou avec sa complicité,

• les pannes dues à un dommage électrique, une surtension ou la foudre

• les pannes causées ou provoquées par le gel de canalisations mal isolées, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinés, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse ou corrosive),

• les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N°82-600 du 13 juillet 1982,

• les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière ou du chauffe-eau, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.

Mondial Assistance ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », dont le montant figure dans la grille tarifaire de TotalEnergies remise lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture de gaz. Ainsi, l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de TotalEnergies.

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 – DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture de gaz de TotalEnergies et à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, à la date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans le contrat de fourniture de gaz naturel applicable au Client,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de

fourniture d'électricité et de gaz avec TotalEnergies, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de son adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans avoir à justifier de motif ni, à supporter de pénalités. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : TotalEnergies – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature. Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par TotalEnergies dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à TotalEnergies, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation.

TotalEnergies procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 - SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivants leur échéance, TotalEnergies mettra en demeure par écrit le Client de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, TotalEnergies pourra

suspendre les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » pour le Site de consommation concerné.

L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture de gaz telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de TotalEnergies.

ARTICLE 7 – RESILIATION

• **Résiliation à l'initiative du Client** : Le Client peut demander chaque mois, par écrit, à l'adresse TotalEnergies – Service Clientèle – TSA 21519- 75901 PARIS CEDEX 15, la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

• **Résiliation à l'initiative de TotalEnergies** : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par TotalEnergies d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, TotalEnergies enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, TotalEnergies pourra résilier de plein droit l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

• **Résiliation de plein droit** : Les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture de gaz. L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture de gaz.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de TotalEnergies et Mondial Assistance, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

TotalEnergies et Mondial Assistance France n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette

inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les professionnels intervenant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanc-tions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

Mondial Assistance s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où Mondial Assistance aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution des présentes Conditions Générales. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels missionnés par Mondial Assistance intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs

obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.5 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,
 - l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents

radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome.

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par Mondial Assistance aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, TotalEnergies en informera le Client au moins un (1) mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent contrat, TotalEnergies et Fragonard Assurances sont amenées à traiter des données à caractère personnel en leur qualité de responsables de traitement distincts pour des finalités qui leur sont propres et à ce titre se conforment au strict respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier du Service d'Assistance. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de TotalEnergies, dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel, dans les conditions prévues par la délibération

n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client autorise TotalEnergies à communiquer lesdites informations à Fragonard Assurances et ses sous-traitants dans le cadre de l'Assistance dépannage. Fragonard Assurances et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes CG dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, TotalEnergies et Fragonard Assurances pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Fragonard Assurances en adressant sa demande par mail à l'adresse suivante : informations-personnelles@votreassistance.fr

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP France SAS - Département Protection des Données Personnelles - 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex).

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, TotalEnergies utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Fragonard Assurances informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Fragonard Assurances, il est possible de consulter sa déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est remise au Client lors de la souscription du contrat.

11.2. Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

• Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

• Article L114-2 du Code des assurances
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

• Article L114-3 du Code des assurances
« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

11.3. Réclamation et Médiation

Lorsqu'un Client est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel TotalEnergies si cela concerne la gestion de son contrat, notamment la souscription et la résiliation, et MONDIAL ASSISTANCE si cela concerne une demande d'assistance, pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

Dans tous les cas, en cas de désaccord sur les solutions proposées, le Client peut adresser une réclamation par email à l'adresse suivante : reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le Client n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

La demande du Client auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Client a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat en ligne, le Client a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'Option de TotalEnergies devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

Fragonard Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les

informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

6. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

7. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

8. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

9. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Mes coordonnées

Raison sociale : CANNETROTTER

SIRET : 81475529400042

Nom : RACINE

Téléphone fixe :

Email : compta@cettefamille.com

Code APE : 6312Z

Prénom : PAUL-ALEXIS

Téléphone mobile : 0754356616

Mes offres

Je souscris à l'Offre Horizon T1/T2 - 12 mois (voir Annexe 1) pour mes compteurs Gaz.

Promotions

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs Gaz :

- PRN4 : Offre de parrainage : 20€ TTC pour moi et 20€ TTC pour mon parrain

Service(s)

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs Gaz :

- Assistance Pro Gaz 24h/24 : 4,99€ HT / mois et je profite du premier mois offert.
1 mois d'abonnement TTC déduit de votre 1ère facture TotalEnergies pour toute 1ère souscription au service d'assistance sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 1er mois. Offre non cumulable avec d'autres promotions.

Facturation et Règlement

- Je choisis de régler les factures de mes compteurs gaz par : Prélèvement automatique à la date figurant sur ma facture.
- Je choisis de recevoir mes factures par email à l'adresse compta@cettefamille.com pour mes compteurs gaz.
- Je recevrais prochainement ma première facture comportant les frais d'accès à l'énergie, collectés pour le compte du (des) Gestionnaire(s) de Réseau de Distribution.
Je peux consulter le catalogue des prestations ENEDIS ou GRDF sur leur site internet.

Nous contacter

Je retrouve la réponse à mes questions en ligne sur : totalenergies.fr/professionnels/aide-et-contacts/faq

Pour une question sur ma souscription en cours ou le passage d'un technicien : 01 73 03 75 00 - choix 3.

Pour toute demande concernant ma facture et mes paiements, une modification technique sur mon compteur, une mise à jour sur mon contrat, une résiliation, je contacte mon service client (muni de ma référence Contrat P3E0009766735) :

- En ligne sur TotalEnergies.fr rubrique "Contactez-nous".
- Par tél : 09 77 40 50 60 (Service gratuit + prix appel).
- Par courrier : TotalEnergies - Service Clients Professionnels - TSA : 81633 - 75901 Paris cedex 15.

TotalEnergies au service des professionnels

3ème fournisseur d'électricité et de gaz français, présent depuis 2003 auprès des entreprises et expert dans la démarche du changement de fournisseur et de la mise en service :

- **Offre(s) simple(s) et claire(s)** : vos factures intègrent l'acheminement facturé à l'euro près selon la grille tarifaire en vigueur du gestionnaire de réseau de distribution français et un prix de fourniture d'électricité et de gaz sécurisé et compétitif.
- **Service client personnalisé** : vous bénéficiez de l'accompagnement de conseillers experts et d'outils de gestion pour gérer vos factures et votre consommation en toute simplicité. Vous choisissez un fournisseur reconnu pour l'efficacité et l'expertise de son service client.
- **Expert du changement** : une fois le contrat signé, TotalEnergies s'occupe de toutes les démarches auprès des gestionnaires du réseau de distribution.

Acceptation du contrat

- J'atteste choisir TotalEnergies Electricité et Gaz France comme fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel et lui confie le soin de gérer en mon nom et pour mon compte mon accès au réseau public de distribution conformément aux documents contractuels (les présentes, les CGV) dont j'ai pris connaissance et que j'accepte sans réserve dans toute leur teneur.
- J'ai bien autorisé TotalEnergies Electricité et Gaz France à récupérer auprès du Gestionnaire de Réseau de Distribution mes données de consommation (Consommation annuelle de référence, Tarif de distribution et Profil de consommation) aux fins de réalisation de ma souscription.
- Je reconnais avoir reçu l'ensemble des éléments contractuels joints : le contrat, les conditions générales de vente, les annexes.
- Je reconnais que ma souscription m'oblige au paiement des factures s'y rapportant.
- Je reconnais avoir accepté de recevoir mon contrat par voie électronique.
- Je certifie être dûment habilité à signer le présent Bulletin de Souscription et m'engage à vérifier la date de fin des contrats qui me lient à mon fournisseur actuel ainsi que les frais qui pourraient m'être facturés par celui-ci en cas de résiliation anticipée de mon Contrat.

Ce contrat a été conclu

le 05/12/2022

Je n'ai rien à renvoyer à TotalEnergies Electricité et Gaz France

ANNEXE 1 : OFFRE(S)

Horizon T1/T2 - 12 mois pour les compteurs gaz T1 et T2

Offre de marché, prix HT de la consommation et des frais de gestion fixes pendant 12 mois, acheminement (transport et distribution) refacturé à l'euro l'euro selon la réglementation en vigueur.

Le coût des CEE et CEE précaires est fixe pendant la durée initiale prévue au Bulletin de souscription et est intégré au prix de fourniture.

Facturation mensuelle sur la base des relèves transmises par le gestionnaire du réseau de distribution ou sur la base de relèves estimées en cas d'absence de transmission de relèves par le gestionnaire du réseau de distribution.

Bilan de consommation et espace client disponible 7J/7 sur TotalEnergies.fr rubrique espace client.

Les conditions générales régissant votre offre sont consultables en annexe de votre contrat de fourniture.

1. Prix de la fourniture de gaz

N° PCE	Adresse du site de consommation	Date de début de fourniture*	Date de fin de contrat*	Abonnement HT € / an	Prix de la consommation HT c€/ kWh	Services	Promo
01217944929809	6 RUE D OULTREMAN 59300 VALENCIENNES	08/12/2022	07/12/2023	120,00	21,568	Assistance Pro Gaz 24h/24	PRN4

* sous réserve d'une date de signature du Contrat antérieure à la date de début de fourniture souhaitée par le client. La date de fin de contrat est renseignée à titre indicatif. Elle dépend de la date effective de début de fourniture et de la durée d'engagement souscrite par le Client.

2. Frais d'acheminement du gaz naturel

Dans le cadre du Contrat unique, TOTALENERGIES facture simultanément au Client le prix de la fourniture de gaz et les frais liés à l'utilisation des réseaux publics de gaz naturel. Ces frais sont déterminés par les pouvoirs publics sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et sont identiques quel que soit le fournisseur d'énergie. Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des frais d'acheminement sera répercutée de plein droit au Client, dès leur date d'entrée en vigueur.

A la date de signature du Contrat, ces frais sont composés des éléments suivants:

- Accès des tiers au réseau de transport de gaz naturel (ATRT)
- Accès des tiers au réseau de distribution de gaz naturel (ATRD)

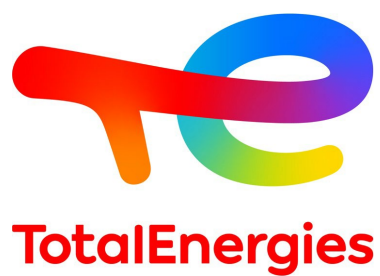
Les tarifs en vigueur à la date de signature du Contrat, pour L'ATRT et L'ATRD sont les suivants :

N° PCE	Adresse du site de consommation	Abonnement ATRD €/ an	Prix Proportionnel ATRD c€/ kWh	Prix ATRT €/ an
01217944929809	6 RUE D OULTREMAN 59300 VALENCIENNES	133,56	0,856	362,78

ANNEXE 2 : CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Mon/Mes compteur(s) Gaz T1-T2

Référence client	N° PCE	Adresse du site de consommation	Option tarifaire	Profil	CAR (en kWh)	Fréquence de relève
0113099700	01217944929809	6 RUE D OULTREMAN 59300 VALENCIENNES	T2	P012	53373	6M



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS**

Offre Horizon T1/T2

En vigueur au 15/09/2022

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre TALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel ou non professionnel pour le Client non-professionnel.

Le PCE se situe sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, et la consommation annuelle est définie sur le Bulletin de souscription sans pouvoir excéder 5 GWh.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.441-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur de gaz naturel pour le PCE objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : désigne le montant dû par le Client à TALENERGIES chaque mois indépendamment du prix des quantités mensuelles consommées.

« **Bulletin de souscription** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client. Le Catalogue des Prestations est accessible sur le site internet de GRDF à l'adresse suivante : <http://www.GRDF.fr/>.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PCE d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un tel Changement de fournisseur, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture de gaz naturel, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de TALENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation.

« **Conditions de Distribution** » : désigne les

conditions émises par le Gestionnaire de Réseau de distribution le liant au Client et déterminant les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès aux ouvrages de raccordement.

« **Contrat** » ou « **Contrat unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

« **Consommation Annuelle de Référence** » ou « **CAR** » : désigne l'estimation, en MWh, de la consommation annuelle d'un point de livraison en année climatiquement moyenne réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution auquel est raccordé le PCE.

« **Contribution Tarifaire sur l'Acheminement** » ou « **CTA** » : contribution tarifaire sur les prestations de Transport et de Distribution.

« **Date d'activation** » : désigne, pour chaque PCE du Client, la date à partir de laquelle ce PCE du Contrat est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

« **Garanties d'Origine** » : Pour les Clients des offres qui incluent du biogaz, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client, en fonction de la proportion de biogaz incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 et L.446-3 du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) de biogaz a été produit et injecté sur le réseau de gaz naturel.

« **Gestionnaire de Réseau** » ou « **GRD** » : personne physique ou morale, responsable de la distribution du gaz sur le Réseau de Distribution (« Gestionnaire de Réseau de Distribution ») et/ou le Réseau de Transport (« Gestionnaire de Réseau de Transport »).

« **Kilowattheure PCS** » ou « **kWh** » : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie dans la norme ISO 6976 à un PCS à 0 degré Celsius. Le PCS désigne la quantité de chaleur en kWh produite par la combustion complète d'un (1) Nm cube de gaz à 0 degré Celsius et à une pression absolue de 1,01325 bar, avec un excès d'air à la même température et même pression que le gaz, après que les produits de la combustion ont été refroidis à 0 degré Celsius et que l'eau fournie par la combustion a été condensée à l'état liquide, les produits de la combustion contenant la même masse totale de vapeur d'eau que le gaz et l'air avant combustion.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PCE sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat, (ii) au cas d'un PCE pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PCE au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent et ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation. Ainsi, le PCE

concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Mégawattheure** » ou « **MWh** » : 10cube Kilowattheures PCS.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne individuellement TALENERGIES ou le Client, collectivement TALENERGIES et le Client.

« **Périmètre** » : désigne l'ensemble des PCE du Client définis au Contrat.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne l'installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le PCE du Client est précisé sur le Bulletin de souscription.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TALENERGIES en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de TALENERGIES pour la fourniture de gaz naturel et les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD.

« **Profil de consommation** » : désigne la base d'estimation, fixée par le GRD et qui caractérise la consommation annuelle d'un PCE. Le Profil de consommation affecté au Client est rappelé sur le Bulletin de souscription et sur chacune des factures du Client.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du gaz naturel jusqu'au PCE du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par TALENERGIES, au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TALENERGIES

3.1 Fourniture de gaz naturel

TALENERGIES s'engage à assurer, dans les conditions définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

L'inscription du PCE dans le périmètre de facturation de TALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2 Services associés

Les services associés (ci-après les « Services ») désignent les services inclus ou proposés par TALENERGIES en service payant tels que figurant sur le Bulletin de souscription.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicable au service concerné.

3.3 Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par le Gestionnaire de Réseau.

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client et du Gestionnaire de Réseau, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au PCE de ce dernier.

Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de TOTALENERGIES qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro l'euro au Client par TOTALENERGIES, dans les conditions prévues par GRDF. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client, dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque cause que ce soit.

3.4 Raccordement

Le Client reconnaît que le raccordement des installations du Client au Réseau de Transport ou de Distribution et la livraison du gaz au Client au PCE sont régis par les rapports entre le Client et le Gestionnaire de Réseau décrits ci-dessous, et ne sont pas de la responsabilité de TOTALENERGIES. Le Client certifie être en mesure de se fournir en gaz auprès de TOTALENERGIES à la date prévue dans le Bulletin de souscription. Le Client informera TOTALENERGIES des litiges l'opposant à son précédent fournisseur de gaz et/ou Gestionnaire de Réseau pouvant impacter son Contrat.

3.5 Livraison

Le Gestionnaire de Réseau est responsable de la livraison du gaz au PCE conformément aux Conditions de Distribution. Les caractéristiques du gaz livré sont de la responsabilité du Gestionnaire de Réseau.

3.6 Réduction ou interruption de la fourniture

En plus des cas prévus au Contrat, la fourniture de gaz peut toutefois être réduite ou interrompue dans les cas suivants : (i) en cas de risque pour la sécurité des personnes et/ou des biens, (ii) à l'initiative du Gestionnaire de Réseau, dans les cas prévus aux Conditions de Distribution. Dans ces cas, TOTALENERGIES, dès qu'il en a connaissance, en avertit sans délai le Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation.

4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique de gaz naturel sur le Périmètre ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PCE du Client, à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste qu'il utilise le gaz naturel fourni aux

PCE du Périmètre pour son activité professionnelle ou non-professionnelle le cas échéant ;

- Reconnaît et accepte que la quantité de gaz consommée au PCE soit déterminée conformément aux mesures effectuées par le Gestionnaire de Réseau. TOTALENERGIES ne pourra être tenu responsable d'une quelconque défaillance du Gestionnaire de Réseau concerné dans ces mesures effectuées ;
- Autorise expressément, le GRD à communiquer toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes relatives aux PCE du Périmètre ;
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir auprès du GRD les données techniques et contractuelles des PCE mentionnées au Contrat ;
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

5. PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est entendu comme un mois calendaire, et le terme jour comme un jour ouvré sauf autrement précisé.

Les tarifs des Services associés en option éventuellement souscrits par le Client sont définis sur le Bulletin de souscription.

5.1 Prix du gaz naturel et de l'abonnement

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée au PCE se traduira par une modification automatique du prix du gaz naturel facturé au Client.

Les Prix du kWh et de l'abonnement hors taxe (HT) sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

5.2 Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client, en sus du prix du gaz naturel, l'ensemble des coûts de transport et de distribution et les prestations du gestionnaire de réseau à l'euro l'euro conformément à la réglementation en vigueur, en ce compris le coût du stockage du gaz, pris en application de la délibération n°2018-069 de la commission de

régulation de l'énergie (CRE) du 22 mars 2018, adoptée en application de la loi n°2017-1839 du 30 décembre 2017.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le prix dont l'Abonnement, les charges variables de distribution, ou tout autre montant dû au titre de l'utilisation du Réseau de Transport et de Distribution sera répercutée au Client. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour chaque mois de livraison de gaz commencé et jusqu'à la fin du dernier mois de livraison.

5.3 Prestations diverses du GRD

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par GRDF à l'initiative du Client sont disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

5.4 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA),
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA),
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client et pourra faire l'objet d'une communication par TOTALENERGIES.

5.5 CEE et CEE précaires

Le prix mentionné sur le Bulletin de souscription inclut, sans si le client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie, modifiés par le décret n°2017-690 du 2 mai 2017 modifiant les dispositions de la partie réglementaire du code de l'énergie relatives aux certificats d'économies d'énergie pour la 4^{ème} période d'obligations d'économies d'énergie.

6. FACTURATION

Les factures seront adressées au Client selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription.

Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant ;
- l'Abonnement, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées. La facturation de la consommation de gaz naturel estimée tient compte des relèves réelles de GRDF.

sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

6.1 Facturation des compteurs T1 et T2

La facturation des compteurs T1 et T2 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle ou en estimée indiqué sur le Bulletin de souscription.

6.2 Facturation des compteurs T3

La facturation des compteurs T3 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle.

Si une facture est établie sur le fondement de quantités estimées, une facture de régularisation correspondant aux quantités réellement consommées relevées par le Gestionnaire de Réseau est émise par TOTALENERGIES au moins une fois tous les douze (12) mois. TOTALENERGIES ne pourra pas être tenu responsable des retards ou des erreurs de facturation du fait du GRD ou des défauts du compteurs du Client suite à la régularisation de la consommation.

7. REGLEMENT

7.1 Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique, ou par virement bancaire à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe). Le Client personne publique a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

7.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement de factures

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.3 Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. GARANTIE

8.1 Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 8.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

8.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros dans les hypothèses suivantes :

- Si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- En cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du BS ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du BS.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES, le Contrat

pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

9. ENTREE EN VIGUEUR, DATE ET FIN DE CONTRAT

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur. Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PCE du Périmètre.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le référentiel clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée initiale prévue au Bulletin de souscription.

TOTALENERGIES pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer par écrit au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTALENERGIES, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client, pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que le Client accepte.

9.3. Résiliation du Contrat

9.3.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

• Résiliation pour Changement de Fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter avec un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de Fournisseur au Client.

Le Client s'engage à informer TOTALENERGIES préalablement de toute résiliation de tout ou partie

du Contrat pour changement de fournisseur en contactant par téléphone le Service Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation. Sauf pour les Clients non-professionnels dont la consommation est inférieure ou égale à 30MWh par an, des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités ci-après définies.

• Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PCE ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD. TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

• Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes visées à l'article 5 des présentes les frais de résiliation suivants (ci-après « Frais de Résiliation ») :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PCE résiliés par le Client sur la durée restant à courir du Contrat, multipliée par le Prix de Fourniture du Client intégrant le prix des CEE et, lorsque le Client a demandé à en bénéficier, des Garanties d'Origine.

Où :

- La Consommation Prévisionnelle Estimée correspond à la CAR du PCE du Client en kWh (définie à l'article 1 des présentes), multipliée par le nombre de mois restants à courir à la date de résiliation effective du Contrat jusqu'à la date d'échéance du Contrat (arrondi au centième), divisée par 12.

La CAR est publiée et mise à jour annuellement par le GRD. La dernière CAR communiquée par le GRD est mise à la disposition du Client par le GRD sur son espace-client, consultable directement sur le site du GRD (<https://monespace.grdf.fr>). Elle est également mentionnée sur les factures du Client.

Lorsque plusieurs CAR ont été publiées au cours de l'exécution du Contrat, la CAR utilisée pour le calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du Client est la dernière CAR communiquée par le GRD à la date de résiliation effective du Contrat.

- Le prix du Contrat inclut le prix de la fourniture de gaz naturel, hors coûts d'acheminement, tel que défini sur le Bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client ainsi que le coût des certificats d'économie d'énergie (« CEE » tels que visés à l'article 5.5 des présentes). Il est augmenté des Garanties d'Origine sur la durée du Contrat restant à courir, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Selon le Bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client, ce prix est intitulé « Prix de la Fourniture », « Prix de la Consommation » ou « Prix en €/MWh ou €/kWh ».

A titre d'illustration, en cas de résiliation d'un contrat portant sur un PCE avec une CAR à 11 079 kWh et un Prix de Fourniture à 0,1138 € / kWh, deux mois avant la date d'échéance du Contrat, les frais de résiliation s'élèveraient conformément à la formule ci-avant à : $0.75 \text{ (pour 75\%)} \times ((11079 \text{ (CAR)}) \times 2/12 \text{ (durée du contrat restant à courir)}) \times (0,1138 \text{ (Prix de Fourniture)}) = 154,25 \text{ €}$.

Dans le cas où tous les PCE du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

9.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à

l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles, liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

10. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

10.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Le Client reconnaît que le Gestionnaire de Réseau est responsable de l'acheminement, de la livraison et des caractéristiques du gaz livré au PCE.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des Conditions de Distribution, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PCE concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

10.2 Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation de gaz ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en gaz indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON T1/T2

En vigueur à compter du 15/09/2022

économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en gaz ;
- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

10.3 Responsabilité de GRDF vis-à-vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont reprises dans le contrat conclu entre le Client et GRDF.

En cas de non-respect de ces obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans son contrat avec GRDF. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

10.4. Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

10.5. Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

Il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

11. DISPOSITIF CONTRACTUEL

11.1 Eléments du Contrat

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

- les CGV
- ses Annexes :
 - Annexe 1 : Acheminement
 - Annexe 2 : Tarif GRD de location du compteur et du bloc de détente
 - Conditions de Distribution applicables au client en Contrat unique
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les CGV et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les CGV.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises,

échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque raison que ce soit.

11.2 Nullité partielle

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

12. DONNEES NOMINATIVES

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

TOTALENERGIES, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie. En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTALENERGIES à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des données le concernant recueillies par TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse : TOTALENERGIES-Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à [donnees-](mailto:donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr)

donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en communiquant par voie postale ou, sur demande du Client, par voie électronique, tout projet de modification du Contrat. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

Nonobstant ce qui précède, TotalEnergies pourra répercuter et, le cas échéant, facturer de plein droit au Client toute nouvelle charge ou obligation dont il pourrait être redevable en vertu d'une d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou tarifaires impératives et applicables à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison de gaz.

14 CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif, et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 8 des présentes CGV.

La cession ne pourra être refusée sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat. Pour l'application du présent article constitue, notamment et sans limitation, un motif légitime le refus de TOTALENERGIES fondé sur l'existence d'un risque d'insolvabilité du cessionnaire, tel qu'apprécié par TOTALENERGIES en fonction notamment du niveau de risque déterminé par l'agence de notation de TOTALENERGIES conformément à l'article 8.1 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

15 STIPULATIONS GENERALES

15.1. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE HORIZON T1/T2

En vigueur à compter du 15/09/2022

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

15.2. Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES : https://totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq121/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf%20 ou sur demande.

TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

16 DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GÉNÉRALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

17 CONDITIONS SPECIFIQUES

17.1. Sur le droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel ayant une consommation inférieure ou égale à 30 MWh par an disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation si le Contrat a été conclu hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17.2. Sur l'accès aux tarifs réglementés

En application de l'article L.445-4 du Code de l'énergie, le Client non-domestique consommant moins de 30 MWh par an peut, à tout moment et

sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel mentionnés à l'article L.445-3 du Code de l'énergie pour le PCE.

17.3. Sur la facturation

Le Client non-domestique ayant un compteur Gazpar et consommant moins de 30 MWh par an conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone, ou tout autre moyen, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

18 CONTROLE DES EXPORTATIONS ET SANCTIONS ECONOMIQUES

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

ANNEXE 1 : ACHEMINEMENT

Au 1^{er} juillet 2022, les tarifs applicables au titre de l'accès des tiers aux réseaux de distribution de gaz naturel (ATRD) sont les suivants :

Option tarifaire	Abonnement (€/an)	Prix Proportionne (c€/KWh)
T1	40,44	3,186
T2	133,56	0,856

Les tarifs applicables au titre de l'accès des tiers aux réseaux de transport de gaz naturel (ATRT) à compter du 1^{er} avril 2022 sont précisés sur le site de la Commission de Régulation de l'Energie et publiés au Journal Officiel de la République française du 26 décembre 2021.

ANNEXE 2 : TARIF GRD DE LOCATION DU COMPTEUR ET DU BLOC DE DETENTE AU 1^{ER} JUILLET 2022

Location de compteur / bloc de détente

Débit du compteur (m ³ /h)	Compteur seul Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais
16	2,34	2,81	(701)
25	5,16	6,19	(702)
40	7,75	9,30	(703)
65	11,35	13,62	(704)
100	16,39	19,67	(705)
160	19,32	23,18	(706)
250	24,43	29,32	(707)

Le cas échéant, barème se rajoutant au montant de la location du compteur pour la location d'un bloc de détente :

DEBIT DU COMPTEUR (m ³ /h)	BLOC DE DETENTE EN COFFRET			BLOC DE DETENTE SUR CHASSIS			BLOC DE DETENTE EN ARMOIRE		
	Montant mensuel			Montant mensuel			Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais	€ HT	€ TTC	frais Code	€ HT	€ TTC	Code frais
16	5,42	6,50	(740)	–	–	–	–	–	–
25	5,42	6,50	(741)	26,04	31,25	(761)	30,74	36,89	(781)
40	40,36	48,43	(742)	34,36	41,23	(762)	40,36	48,43	(782)
65	45,75	54,90	(743)	39,04	46,85	(763)	45,75	54,90	(783)
100 ¹	48,52	58,22	(744)	42,03	50,44	(764)	48,52	58,22	(784)
160 ^{1 2}	–	–	–	57,31	68,77	(765)	63,40	76,08	(785)
250 ^{1 2}	–	–	–	90,10	108,12	(766)	101,49	121,79	(786)
400 ^{1 2}	–	–	–	94,99	113,99	(767)	105,34	126,41	(787)

1 Poste sur réseau de pression inférieure à 4 bar, simple ligne, sans convertisseur ni intégrateur ni appareil de télétransmission.

2 Ces postes correspondent à des situations exceptionnelles.

Location du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage

Pour les équipements les plus courants, les prix sont les suivants :

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) NON FIL DU GAZ ALIMENTES PAR UN RESEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
21 ou 300 mbar	16	G10 M	7,75	9,30	93,00	111,60	(436)	7,32	8,78	87,84	105,36	(464)
	25	G16 M	35,90	43,08	430,80	516,96	(437)	31,18	37,42	374,16	449,04	(465)
		G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 M	57,12	68,54	685,44	822,48	(441)	50,39	60,47	604,68	725,64	(469)
		G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
	100	G65 P	64,92	77,90	779,04	934,80	(443)	58,43	70,12	701,16	841,44	(471)
	160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)
		G100 P										
		G100 T										
250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)	
	G160 P											
	G160 T											117,71
21 ou 300 mbar ou 1 bar*	400	G250 P	137,28	164,74	1647,36	1976,88	(447)	126,96	152,35	1523,52	1828,20	(475)
		G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
300 mbar	650	G400 P	167,51	201,01	2010,12	2412,12	(449)	151,33	181,60	1815,96	2179,20	(477)
		G400 T										
	1 000	G650 P	206,52	247,82	2478,24	2973,84	(450)	187,71	225,25	2252,52	2703,00	(478)
		G650 T										
	1 600	G1000 P	295,04	354,05	3540,48	4248,60	(503)	267,66	321,19	3211,92	3854,28	(501)
		G1000 T										
	2 500	G1600 P	374,93	449,92	4499,16	5399,04	(504)	349,14	408,17	4081,68	4898,04	(502)
G1600 T												

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ équipé d'un compteur G2500 – G4000 – G6500, alimenté par un réseau MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ alimenté par un réseau MPC, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) FIL DU GAZ ALIMENTÉS PAR UN RÉSEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
Fil du	16	G10 M	6,80	8,16	81,60	97,92	(451)	6,56	7,87	78,72	94,44	(479)
	25	G 16 M	42,11	50,53	505,32	606,36	(452)	39,33	47,20	471,96	566,40	(480)
		G 16 P										
	40	G25 M	51,15	61,38	613,80	736,56	(453)	43,76	52,51	525,12	630,12	(481)
		G25 P										
	65	G40 M	64,16	76,99	769,92	923,88	(454)	56,84	68,21	682,08	818,52	(482)
		G40 P										
	100	G65 M	85,64	102,77	1027,68	1233,24	(455)	67,03	80,44	804,36	965,28	(483)
		G65 P										
		G65 T										
	160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)
		G100 P										
		G100 T										
	250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)
		G160 P										
		G160 T										
Fil du gaz	400	G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
		G250 P										
	25	G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
		G40 T										
	100	G65 P	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)
		G65 T										
	160	G100 P	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)
		G100 T										
	250	G160 P	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)
		G160 T	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)
	400	G250 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)
		G250 T	166,53	199,84	1998,36	2398,08	(461)	166,53	199,84	1998,36	2398,60	(461)
	650	G400 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)
		G400 T										
	1 000	G650 P	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)
G650 T												

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ équipé d'un compteur G1000 – G1600 - G2500 – G4000 – G6500, FIL DU GAZ, alimenté par un réseau BP ou MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ, alimenté par un réseau MPC, est facturé « sur devis ». (code frais : 500)

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 800 745 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier- Dietz, Directrice Générale dûment habilitée à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du Gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

DEFINITIONS :

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production. Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers. Le branchement particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gaz : Gaz naturel ou autre gaz, répondant aux prescriptions réglementaires du gaz naturel et injecté sur le Réseau de distribution.

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

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

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

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

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

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

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

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de Compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Pour les établissements industriels, tertiaires ou recevant du public, le Point de Livraison peut également être matérialisé par l'organe de coupure générale. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1 Objet des Conditions de Distribution

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

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

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

- Prise de rendez-vous,
 - Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
 - Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
 - Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
 - Dépannage,
 - Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
 - Service de Pression Non Standard,
 - Service de Maintenance,
 - Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
 - Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
 - Enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client en vue d'améliorer la qualité de ses prestations
- Le Catalogue des Prestations Annexes indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2 Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

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

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

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

3 Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq (5) ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

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

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Mise hors Service

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

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

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

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

7 Intervention du Client dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

8 Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

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

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

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

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

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

8.2. Accès au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre au moins une fois par an le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance) et à tout moment la pose, la modification, le remplacement, l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, un relevé spécial doit être réalisé, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

À tout moment, le Client peut demander au Distributeur, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un relevé ponctuel complémentaire payant selon les conditions fixées au Catalogue des prestations Annexes.

8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le Débit Horaire maximal du Poste de Livraison.

Le client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès du distributeur via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprise du site internet de GRDF (<https://www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contact>) ou via le Service Client,
- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

Le Client informe le Distributeur au moins cinq (5) jours à l'avance de toute intervention sur son Installation Intérieure susceptible d'entraîner des actes d'exploitation du Distributeur sur le Poste de Livraison.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais et dans le respect des règles de sécurité tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

Dans le cas où le Client réalise des travaux sur l'Installation Intérieure ou que cette dernière est déposée à titre provisoire ou définitif par le Client, le propriétaire ou un professionnel du Gaz mandaté par eux, lequel sera responsable de la mise en sécurité, il devra être obligatoirement procédé à la mise en place d'un bouchon ou d'une plaque pleine sur la bride aval du Compteur ou du Poste de Livraison. A la remise en place de l'installation, le professionnel du Gaz, le propriétaire ou le Client s'assureront de l'étanchéité du raccordement aval du Compteur. Le Distributeur pourra être conduit à faire procéder aux frais du Client à une vérification de l'Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, le Distributeur serait immédiatement délié de ses obligations de Livraison au titre des Conditions de Distribution, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la Livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

9 Synthèse des Obligations du Distributeur

9.1. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client de :

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Acheminer le Gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage,
- Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site www.grdf.fr,
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

9.2. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client et le Fournisseur lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est reconnue.

9.3. Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Fournisseur de :

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
- Procéder aux démarches prévues par le Code de la consommation en cas d'impossibilité multiples de relève et d'auto-relève des consommations du Client.
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations Annexes et dans les conditions de l'article 11 des Conditions de Distribution,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

10 Synthèse des Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur est l'interlocuteur principal du Client dans le cadre du Contrat unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution, le Fournisseur est tenu à l'égard du Client de :

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,
- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11 Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une Livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la Livraison du Gaz pour toute opération d'investissement (construction, renouvellement d'ouvrages...), de raccordement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Réseau de Distribution, du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la Livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au Gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage ;
- lorsque le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser des travaux de mise en conformité du Branchement, quand celui-ci se situe dans le logement du Client.

Pour les Clients disposant d'un Poste de Livraison, dans les cas suivants :

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison ;
- défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité.

La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la Livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Il en va de même en cas de :

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'aucun Fournisseur, soit le contrat auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

Les obligations du Distributeur au titre des Conditions de Distribution sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

- déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation Intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de Distribution ni d'une faute du Distributeur ;
- existence de contraintes sur les Ouvrages de Raccordement créées par l'Installation Intérieure ou par les équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit, non signalées au Distributeur par le Client avant la conclusion des Conditions de Distribution et non prévisibles par le Distributeur.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la Livraison du Gaz.

Dans tous les cas, il appartient au Client de prendre toutes précautions élémentaires et de se prémunir contre les conséquences des réductions ou interruptions de la Livraison définies ci avant.

Le Client ne peut en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part du Distributeur ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption des obligations du Distributeur au titre des présentes Conditions de Distribution, réalisée par le Distributeur pour les raisons susvisées, sauf si cette réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé du Distributeur à ses obligations au titre des présentes Conditions de Distribution.

Durant la période d'interruption de la Livraison de Gaz et tant que le Point de Livraison est rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'un Fournisseur, le Client reste redevable de l'Abonnement Annuel et le cas échéant du Terme Annuel de Capacité appliqué à la Capacité Journalière d'Acheminement et/ou du Terme Annuel de Distance, ainsi que des éventuelles prestations complémentaires (location comptage, détente...).

12 Rémunération

L'acheminement et la Livraison du Gaz au titre des Conditions de Distribution ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations Annexes sont couvertes par le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution.

En contrepartie des obligations de Livraison et/ou des forfaits de mise à disposition, Maintenance ou Service de Pression Non Standard souscrits, le cas échéant, par le Client, le Distributeur perçoit une rémunération fixée au Catalogue des Prestations Annexes.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations Annexes ou fera l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

13 Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions de Distribution dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

a) tout événement échappant au contrôle de la Partie invoquant la force majeure, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, ayant pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, tel que défini à l'article 1218 nouveau du code civil ;

b) Toute circonstance visée ci-après ne réunissant pas les critères énoncés à l'alinéa (a) précédent, et dont la survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan national d'urgence Gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence Gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en Gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, les un phénomène sismique, une inondation, un incendie empêchant l'exécution du Contrat, ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre des Conditions de Distribution sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas vingt-quatre (24) heures.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Agissant en qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions de Distribution.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution des Conditions de Distribution, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des Clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le Contrat de concession.

14 Responsabilités et assurance

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la Livraison du Gaz, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :
 - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an sans pouvoir être inférieur à 10 000€
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

- par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux (2) fois le montant défini ci-dessus.

Chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus.

Les Parties peuvent souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge au titre du présent article. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renonciations à recours visées au présent article.

15 Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions de Distribution. Il transmet au Distributeur les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le Distributeur répond au Fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant.

Cas particulier : dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré.

Il peut demander au Client de constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du Client et en informe soit le Fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le Client :

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation,
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur ou son assureur qui verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client.

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétent pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L.122-1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

Les Conditions de Distribution sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

16 Durée des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions de Distribution ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions de Distribution applicables aux Clients concernés ;

- conclusion par le Client d'un contrat de distribution directe avec le Distributeur.
À l'égard des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie), toute modification des Conditions de Distribution sera portée à la connaissance du Client, par le Fournisseur selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions de Distribution moyennant un préavis d'un (1) mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

17 La protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette communication.

- Protection des informations commercialement sensibles :

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions de service public, conformément aux dispositions de l'article L111-77 du code de l'énergie.

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le Distributeur traite les données personnelles relatives au Client, qu'il a lui-même collectées dans le cadre de l'exécution des Conditions de Distribution, ainsi que celles collectées et transmises par les Fournisseurs afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie. Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PCE (ou Point de Livraison), de l'adresse postale, et le cas échéant, de l'adresse électronique du Client et son numéro de téléphone fixe et /ou mobile. Le Distributeur collecte aussi auprès du Fournisseur d'autres types d'informations, par exemple des index de consommation.

L'ensemble de ces données font l'objet d'un traitement informatique, afin de permettre au Distributeur d'assurer ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie ainsi que ses obligations contractuelles au titre du Contrat Unique, dans le cadre des finalités suivantes

- Informer le Client de la réalisation d'opérations de maintenances et de renouvellements d'ouvrages du Réseau de Distribution, ainsi que des dépannages et de la survenance d'éventuels incidents sur le Réseau de Distribution,
- Contacter le Client quand le Distributeur doit réaliser une intervention nécessitant sa présence,
- Exercer les activités de relevé et assurer la gestion des données afférentes à l'ensemble de ces activités,
- Mettre à disposition des Fournisseurs les données de consommation aux fins de facturation du Client,
- Déployer les compteurs évolués gaz,
- Réaliser les opérations de changement de gaz,
- Traiter des réclamations Clients qui concernent le Distributeur,
- Mener des enquêtes auprès des clients en vue d'améliorer la qualité des prestations du Distributeur ;
- Proposer au Client d'avoir un accès direct à ses données de consommation de gaz, via la création de son compte « mon espace GRDF »,
- Mener des actions de sensibilisation sur la sécurité des installations intérieures.

Les données personnelles du Client sont traitées par les salariés du Distributeur, ainsi que par ses prestataires agissant pour le compte du Distributeur. Ces données peuvent aussi être communiquées aux autorités concédantes, aux autorités judiciaires sur réquisition et aux autres administrations dans les conditions prévues par la loi et le RGPD.

Les traitements effectués sur les données produites par les Compteurs Evolués sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec l'accord du Client :

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.
La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

Les données de consommation fines ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Les données de consommation journalières seront conservées pour une durée maximum de 10 ans, et les données de consommation mensuelles quant à elles seront conservées pour une durée maximum de 20 ans.

Le Distributeur peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur (hors données de consommation) pendant toute la durée du Contrat unique dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client d'accès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

Certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale, l'adresse du Client, ainsi que, le cas échéant, son numéro de téléphone et son adresse email sont transmises au Distributeur par le Fournisseur afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions de service public, le Distributeur est amené à recourir à des sociétés prestataires pour réaliser certaines de ses activités et à transférer des données vers des sociétés tierces, dans l'Union européenne ainsi qu'en dehors de l'Union européenne. Le Distributeur s'engage à mettre en place les garanties requises par la Loi Informatique et Libertés modifiée et le Règlement Général pour la Protection des Données. Le Distributeur s'engage à adresser au Client, sur simple demande de sa part, la preuve de cette garantie.

Le Service client de GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : www.grdf.fr

Ou au 09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi de 8h à 17h

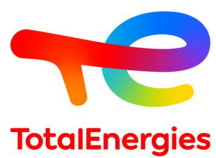
Urgence Sécurité Gaz :

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Protection des données chez GRDF :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de GRDF à l'adresse suivante : GRDF Service Client – Correspondant Informatique et Libertés TSA 85101 27091 EVREUX CEDEX ou protectiondesdonnees@grdf.fr



CONDITIONS GENERALES DU SERVICE ENERGIE VERTE

En vigueur au 01/08/2021

En vigueur à compter du 01/08/2021

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant au service Energie verte de TOTALENERGIES (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnel pour le Client ayant la qualité de non-professionnel).

4. DEFINITIONS

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui ayant souscrit à une offre de fourniture d'énergie de TOTALENERGIES, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Contrat** » : désigne le contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client auquel est adossé le service Energie verte.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Fournisseur** » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

« **Site** » : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES en application du Contrat.

5. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du service Energie Verte par TOTALENERGIES au Client.

6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

A hauteur de 100% de la consommation en électricité du Client et/ou 10% de la consommation en gaz du Client, TOTALENERGIES s'engage à

acheter l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le Client en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs français d'énergie d'origine renouvelable.

Conformément aux articles L. 211-2 et L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) d'électricité a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau électrique.

4. SOUSCRIPTION – DUREE

4.1. Souscription – entrée en vigueur

La souscription au Service Energie verte est réalisée par catégorie de Sites du Client : C5, C4, T1 ou T2.

Le Client a la possibilité de souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en même temps que sa souscription à l'Offre de TOTALENERGIES. Le Service Energie verte prend alors effet à la Date d'activation du Contrat.

Le Client peut également souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en cours d'exécution du Contrat. Le service Energie verte prend alors effet le lendemain de la souscription du Client audit service pour les Sites C4, T1 et T2. En ce qui concerne les Sites C5 il prendra effet dès le premier jour de la première période de facturation débutant après la souscription au service.

4.2. Durée

Dans tous les cas, le service Energie verte demeurera en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

4.3. Résiliation

Avant chaque période de renouvellement du Contrat, le Client pourra notifier au Fournisseur son intention de résilier le service Energie verte par tout moyen au moins vingt-quatre (24) heures avant le terme de la période contractuelle en cours.

Sous peine d'invalidité de la demande de résiliation, le Client devra indiquer dans sa notification la ou les catégories de Sites concernés par la résiliation.

La résiliation prendra effet à la date de renouvellement du Contrat.

5. PRIX APPLICABLES

Le prix du Service Energie verte est fixe.

Il est inscrit dans le Bulletin de souscription du Client si ce dernier souscrit à ce service en même temps qu'à son Offre.

En cas de souscription au service Energie verte en cours d'exécution du Contrat, le prix du service est rappelé au Client par courriel lors de sa souscription au service.

Dans tous les cas, il peut faire l'objet d'une modification par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 7 « Evolution des conditions contractuelles » des CGV.

6. FACTURATION - PAIEMENT

6.1. Facturation

Le prix du Service Energie verte est facturé mensuellement au Client à terme échu pour les Sites C5 et à terme à échoir pour les Sites T1, T2 et C4.

Il apparaît sur la facture d'énergie du Client relative à son Offre.

6.2. Paiement

Le Client s'acquitte du prix du service Energie Verte à la date indiquée sur sa facture d'énergie et suivant les modalités définies dans son Contrat.

7. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

19. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

Notice d'information – « Option Assistance Pro Gaz 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « **TotalEnergies** »), TotalEnergies lui recommande l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

TotalEnergies l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'Assisteur et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'Assisteur ?

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €-479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial « MONDIAL ASSISTANCE ».

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de TotalEnergies et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitaine, **hors Corse**,
- souscrit un contrat de gaz auprès de TotalEnergies.

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture de gaz applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz de TotalEnergies et de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 »
- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Sérénité postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture de gaz avec TotalEnergies.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage gaz + chaudière/chauffage du Client ayant adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz ou de la chaudière par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation de gaz ou la chaudière des Clients Bénéficiaires.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société anonyme au capital de 5 164 558,79 euros 2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris – RCS Paris 442 395 447 (ci-après « **TotalEnergies** ») a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660€, Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris- 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

La gestion et la mise en œuvre de l'assistance dépannage ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE, SAS au capital de 7 584 076,86 €

Siège social 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/>

agissant sous le nom commercial : « Mondial Assistance ».

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans le contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client.

« **Client Bénéficiaire** » ou « **Client** » : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de TotalEnergies pour les besoins de son activité

professionnelle et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

« **Conditions Générales** » ou « **CG** » : désignent le présent document.

« **Evènement garanti** » :

- **survenant sur l'installation de gaz** : désigne une fuite survenant sur les alimentations de gaz après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, y compris flexibles et robinets),
- **survenant sur la chaudière** : désigne une panne ou dysfonctionnement de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz), dès lors que l'équipement ne serait pas couvert par un contrat annuel de maintenance.

« **Installation de chaudière/chauffage** » :

Chaudière* ou chauffe-eau, agréé(e) en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légal, constructeur ou distributeur), situé(e) au Domicile, utilisant les combustibles gazeux et dont la puissance est inférieure ou égale à 70 kW. Le Client doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

* : Date de fabrication de moins de quinze (15) ans.

« **Installation de gaz** » : désigne l'installation de gaz intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils à l'exclusion des appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention.

« **Lieu d'intervention** » ou « **Site de consommation** » : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture de gaz conclu avec TotalEnergies. **Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, hors Corse et desservi par une voie carrossable.**

En outre :

- **N'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.**

- **Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.**

« **Option Assistance Pro Gaz 24h/24** » : désigne le nom du service commercialisé en option par TotalEnergies, comprenant le service d'assistance dépannage gaz + chaudière du Client ayant souscrit à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par TotalEnergies.

« **Professionnel qualifié et agréé** » ou « **Professionnel** » : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle Mondial Assistance fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations de gaz et/ou de chaudière.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à Mondial Assistance d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : **0 970 80 65 05** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de Mondial Assistance (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel Mondial Assistance procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti survenant sur l'Installation de gaz ou un Evènement garanti survenant sur la chaudière.

3.1. Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé

Si lors du diagnostic préliminaire établi par téléphone par Mondial Assistance, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Professionnel, Mondial Assistance organise celle-ci (sauf cas de force majeure) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, le Professionnel remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs

de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation de gaz ou sa chaudière aux normes réglementaires en vigueur. Si l'installation faisant l'objet du dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

En outre, si l'Évènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention du Professionnel prévue ci-dessus, Mondial Assistance s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, la somme de 1000 (mille) euros, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle – 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par Mondial Assistance, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier qui lui a été communiqué lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le Professionnel.

3.2 Analyse de devis

En outre, Mondial Assistance offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Évènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 17h00, par un spécialiste de Mondial Assistance qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse de devis sera communiqué par téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées

suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de Mondial Assistance pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

3.3. Les garanties relatives à chacun des éléments

Il est précisé que le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Évènement garanti :

- Sur l'Installation de gaz : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.
- Sur l'Installation de chaudière : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention.

Les montants pris en charge pour les événements garantis ci-dessus indiqués, comprennent les frais de déplacement, de remplacement de pièces et de main d'œuvre.

3.4. Garanties contractuelles et légales

L'Intervention du Professionnel suite à un Évènement garanti sur l'Installation de gaz ou sur l'installation de chaudière/chauffage est assortie une garantie de trois (3) mois à compter de l'intervention du Professionnel couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ci-dessus ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Évènement garanti.

3.5. Exclusions

Ne sont pas couverts par l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » :

- les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (fuel, bois, charbon, électricité, solaire),
- les problèmes sur les installations de gaz et les chaudières à usage collectif,
- les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,
- les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,
- l'entretien et/ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique),
- les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,

• les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le client bénéficiaire ou avec sa complicité,

• les pannes dues à un dommage électrique, une surtension ou la foudre

• les pannes causées ou provoquées par le gel de canalisations mal isolées, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinés, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeur grasse ou corrosive),

• les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N°82-600 du 13 juillet 1982,

• les demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière ou du chauffe-eau, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.

Mondial Assistance ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », dont le montant figure dans la grille tarifaire de TotalEnergies remise lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture de gaz. Ainsi, l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de TotalEnergies.

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 – DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture de gaz de TotalEnergies et à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, à la date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de TotalEnergies, telle que définie dans le contrat de fourniture de gaz naturel applicable au Client,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de

fourniture d'électricité et de gaz avec TotalEnergies, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de son adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans avoir à justifier de motif ni, à supporter de pénalités. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à TotalEnergies, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : TotalEnergies – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature. Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par TotalEnergies dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à TotalEnergies, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation.

TotalEnergies procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 - SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivants leur échéance, TotalEnergies mettra en demeure par écrit le Client de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, TotalEnergies pourra

suspendre les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » pour le Site de consommation concerné.

L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture de gaz telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de TotalEnergies.

ARTICLE 7 – RESILIATION

• **Résiliation à l'initiative du Client** : Le Client peut demander chaque mois, par écrit, à l'adresse TotalEnergies – Service Clientèle – TSA 21519- 75901 PARIS CEDEX 15, la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 », moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

• **Résiliation à l'initiative de TotalEnergies** : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par TotalEnergies d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, TotalEnergies enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, TotalEnergies pourra résilier de plein droit l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

• **Résiliation de plein droit** : Les garanties de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par TotalEnergies du contrat de fourniture de gaz. L'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture de gaz.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de TotalEnergies et Mondial Assistance, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 ».

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

TotalEnergies et Mondial Assistance France n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette

inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les professionnels intervenant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanc-tions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

Mondial Assistance s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où Mondial Assistance aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution des présentes Conditions Générales. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels missionnés par Mondial Assistance intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs

obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.5 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,
 - l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents

radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome.

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 » ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par TotalEnergies ou par Mondial Assistance aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, TotalEnergies en informera le Client au moins un (1) mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent contrat, TotalEnergies et Fragonard Assurances sont amenées à traiter des données à caractère personnel en leur qualité de responsables de traitement distincts pour des finalités qui leur sont propres et à ce titre se conforment au strict respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier du Service d'Assistance. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de TotalEnergies, dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité et de gaz naturel, dans les conditions prévues par la délibération

n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client autorise TotalEnergies à communiquer lesdites informations à Fragonard Assurances et ses sous-traitants dans le cadre de l'Assistance dépannage. Fragonard Assurances et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes CG dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, TotalEnergies et Fragonard Assurances pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Fragonard Assurances en adressant sa demande par mail à l'adresse suivante : informations-personnelles@votreassistance.fr

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP France SAS - Département Protection des Données Personnelles - 7 rue Dora Maar CS 60001 93488 Saint-Ouen Cedex).

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, TotalEnergies utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Fragonard Assurances informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par Fragonard Assurances, il est possible de consulter sa déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est remise au Client lors de la souscription du contrat.

11.2. Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

• Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

• Article L114-2 du Code des assurances
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

• Article L114-3 du Code des assurances
« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

11.3. Réclamation et Médiation

Lorsqu'un Client est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel TotalEnergies si cela concerne la gestion de son contrat, notamment la souscription et la résiliation, et MONDIAL ASSISTANCE si cela concerne une demande d'assistance, pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

Dans tous les cas, en cas de désaccord sur les solutions proposées, le Client peut adresser une réclamation par email à l'adresse suivante : reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse AWP France SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le Client n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

La demande du Client auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Client a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat en ligne, le Client a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'Option de TotalEnergies devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

Fragonard Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest – CS 92450 – 75436 Paris Cedex 09.

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les

informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

6. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

7. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

8. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

9. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

► vos références



N° de client : 111980084
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

111980084 20221112



► vos contacts



Service Client Pro Premium
Tel : 09.87.98.08.68 (prix appel local)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00
Email :
service.pro.premium@mail.totalenergies.fr
Espace Client :
clientsgc.totalenergies.fr/connexion-clients-professionnels
Par courrier :
TotalEnergies - Service Client Pro Business
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

**CANNETROTTER
CANNETROTTER
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN**

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution
Segment C5 : 0 972 67 50 XX
XX = Les 2 chiffres du département du site
7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.
Tarif non réglementé.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Origine de l'électricité (mix résiduel Powernext conformément au Code de l'Energie) :
80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon, fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.
Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.
Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.
En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09
Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.
La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

**► FACTURE D'ELECTRICITE du 08 novembre 2022
N° 117001266553**

Volume consommé	331 kWh
Fourniture d'électricité	457,57 €
Abonnement	10,00 €
Consommation	447,57 €
Transport, Acheminement	22,57 €
Prestations techniques	38,70 €
Montant HT	518,84 €
Taxes et contributions	4,61 €
CTA	2,09 €
CSPE	0,33 €
TCCFE	2,19 €
Total hors TVA	523,45 €
TVA à 5,5% sur le montant de 21,62 €	1,19 €
TVA à 20% sur le montant de 501,83 €	100,37 €
Montant TTC	625,01 €

Date de prélèvement de cette facture le 23/11/2022

Prélèvement automatique

Code Client : 111980084
Facture n°117001266553
Montant : 625,01€
Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 23/11/2022 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER

► Détail de votre facture

PDL : 12186830621364 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 04/10/2022 AU 27/10/2022

Vos références

Adresse du site
CANNETROTTER
ROUTE DE SAINT GERMAIN
71370 L ABERGEMENT STE

Tarif non réglementé
Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Base - CU

Profil : P02

Horizon C5 - 12 mois
Date de fin de contrat 02/10/2023

Puissance Souscrite
9 kVA

Données de comptage

Compteur Evolué
Matricule compteur :
81206465409899
Coefficient de lecture : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 7572 kWh

Energie active 331
Période oct-22

■ Estimé Enedis
■ Relevé Enedis
■ Auto-relève

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par Enedis : 179 le 22/10/2022. Prochaine relève d'Enedis vers le 22/11/2022

Relevé de consommation

Compteur N° 098

	Ancien index le 04/10/2022	Nouvel index le 05/10/2022
Base	0	0

Compteur N° 81206465409899

	le 06/10/2022	le 27/10/2022
Base	0	331

	Quantité (kWh)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			447,57 €
Période du 06/10/2022 au 27/10/2022			
Base	331	1,34126	443,96 €
Mécanisme de capacité Base	331	0,01091	3,61 €
Abonnement (HT)	(kVA)		10,00 €
Régularisation Période du 27/10/2022 au 27/10/2022		120,00 €/an	-7,10 €
Régularisation Période du 27/10/2022 au 27/10/2022		120,00 €/an	7,10 €
Période du 28/10/2022 au 27/11/2022		120,00 €/an	10,00 €
Prestations du gestionnaire de réseau de distribution (HT)			38,70 €
Frais ENEDIS : Déplacement vain : Rdv manqué du fait du client, du fournisseur ou du tiers autorisé au 03/10/2022			27,08 €
Frais ENEDIS : Mise en service sur un raccordement existant au 03/10/2022			11,62 €
Transport et acheminement			22,57 €
Composante de soutirage variable Base	du 06/10/2022 au 27/10/2022	0,03940	13,04 €
Composante de comptage - Eclair	du 28/10/2022 au 27/11/2022	1,5500	1,55 €
Composante de gestion - Eclair	du 04/10/2022 au 27/10/2022	0,81	0,99 €
Composante de gestion - Reprise	du 04/10/2022 au 27/10/2022	-0,81	-0,98 €
Composante de gestion - Eclair	du 28/10/2022 au 27/11/2022	1,2200	1,22 €
Composante de soutirage fixe - Eclair	du 28/10/2022 au 27/11/2022	9	6,75 €
Taxes et contributions (HT)	Assiette (kWh)		4,61 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			2,09 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)	331	0,0010	0,33 €
Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Electricité (TCCFE, €/MWh, année 2022)	331	6,63	2,19 €
TOTAL HTVA			523,45 €

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.



TotalEnergies

► vos références



N° de client : 113100676
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113100676 20221101



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► **FACTURE D'ELECTRICITE du 28 octobre 2022**
N° 104004041915

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Segment C5 : 0 972 67 50 XX

XX = Les 2 chiffres du département du site

7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.

Tarif non réglementé.

Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.

Origine de l'électricité (mix résiduel Powernext conformément au Code de l'Energie) : 80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon, fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

Volume consommé	42 kWh
Fourniture d'électricité	66,79 €
Abonnement	10,00 €
Consommation	56,79 €
Transport, Acheminement	13,42 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Montant HT	85,20 €
Taxes et contributions	2,90 €
CTA	2,58 €
CSPE	0,04 €
TCCFE	0,28 €
Total hors TVA	88,10 €
TVA à 5,5% sur le montant de 24,35 €	1,34 €
TVA à 20% sur le montant de 63,75 €	12,75 €
Montant TTC	102,19 €

Date de prélèvement de cette facture le 12/11/2022

Prélèvement automatique

Code Client : 113100676

Facture n°104004041915

Montant : 102,19€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 12/11/2022 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

198000007675 83113100676104004041915980870

10219

► Détail de votre facture

PDL : 17100723529963 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 20/09/2022 AU 19/10/2022

Vos références

Profil : P02

Adresse du site
CANNETROTTER
22 AVENUE DE LYON
AMBERT
63600 AMBERT

Tarif non réglementé
Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Base - CU

Horizon C5 - 12 mois
Date de fin de contrat 16/09/2023

Puissance Souscrite
12 kVA

Données de comptage

Compteur Evolué
Matricule compteur :
02176160205742
Coefficient de lecture : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 763 kWh

Energie active 42
Période oct-22

■ Estimé Enedis
■ Relevé Enedis
■ Auto-relevé

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par Enedis : 8 900 le 19/10/2022. Prochaine relève d'Enedis vers le 19/11/2022

Relevé de consommation
Compteur N° 02176160205742
Base

Ancien index
le 20/09/2022
8 858

Nouvel index
le 19/10/2022
8 900

	Quantité (kWh)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			56,79 €
Période du 20/09/2022 au 19/10/2022			
Base	42	1,34126	56,33 €
Mécanisme de capacité Base	42	0,01091	0,46 €
Abonnement (HT)	(kVA)		10,00 €
Période du 20/10/2022 au 19/11/2022		120,00 €/an	10,00 €
Services, prestations et frais annexes (HT)			4,99 €
Assistance Pro 24/24 du 17/10/2022 au 16/11/2022		4,99	4,99 €
Transport et acheminement			13,42 €
Composante de soutirage variable Base	du 20/09/2022 au 19/10/2022	42	0,03940
Composante de comptage - Eclair	du 20/10/2022 au 19/11/2022	1	1,5500
Composante de gestion - Eclair	du 20/10/2022 au 19/11/2022	1	1,2200
Composante de soutirage fixe - Eclair	du 20/10/2022 au 19/11/2022	12	0,7500
Taxes et contributions (HT)	Assiette (kWh)		2,90 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			2,58 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)	42	0,0010	0,04 €
Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Electricité (TCCFE, €/MWh, année 2022)	42	6,63	0,28 €
TOTAL HTVA			88,10 €

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.

► vos références



N° de client : 113100676
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113100676 20230113



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE DE GAZ du 08 janvier 2023 N° 104004174148

Volume consommé	8 410 kWh
Fourniture de gaz	3 172,84 €
Consommation	3 172,84 €
Abonnement	10,00 €
Acheminement	271,31 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Montant HTT	3 459,14 €
Taxes et contributions	71,56 €
CTA	0,83 €
TICGN	70,73 €
Total hors TVA	3 530,70 €
TVA à 5,5% sur le montant de 14,20 €	0,78 €
TVA à 20% sur le montant de 3 516,50 €	703,30 €
Montant TTC	4 234,78 €

Date de prélèvement de cette facture le 23/01/2023

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Tel : 0 800 47 33 33

(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Votre Assistance Pro Gaz 24h 24

0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO2 : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

Prélèvement automatique

Code Client : 113100676

Facture n°104004174148

Montant : 4234,78€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 23/01/2023 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PCE : 17145151858611 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 20/11/2022 AU 19/12/2022

Adresse du site
CANNETROTTER
22 AVENUE DE LYON
63600 AMBERT

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T1
Zone Tarifaire : 6 - Profil : P011
Niveau Tarifaire Régional : 10
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,00687

Données de comptage
Compteur GAZPAR n° 373
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 13,72
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 1 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh
20/11/2022 au 19/12/2022	0	613	613	8 410
08/11/2022 au 19/11/2022	0	0	0	0
07/11/2022 au 07/11/2022	0	0	0	0

■ Estimé
■ Relevé GRDF
■ Auto-relève

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par GRDF : 613 le 19/12/2022. Prochaine relève GRDF vers le 19/01/2023

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						3 172,84 €
Consommation	20/11/22	19/12/22	613	8 410	0,37727	3 172,84 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						10,00 €
Abonnement fournisseur	20/12/22	19/01/23			10,00	10,00 €
Acheminement (HT)						271,31 €
ATRD - Terme variable Distribution	20/11/22	19/12/22		8 410	0,03186	267,94 €
ATRD - Terme fixe Distribution	20/12/22	19/01/23				3,37 €
Services, prestations et frais annexes (HT)						4,99 €
Assistance Pro Gaz 24h/24 du 07/12/2022 au 06/01/2023					4,99	4,99 €
Taxes et contributions (HT)						71,56 €
				Assiette (kWh)		
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						0,83 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN, €/kWh)				8 410	0,00841	70,73 €
TOTAL HTVA						3 530,70 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 325,09 € TTC (271,31 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.

Mes coordonnées

Raison sociale : CANNETROTTER

SIRET : 81475529400042

Nom : RACINE

Téléphone fixe : 0233166898

Email : compta@cettefamille.com

Code APE : 6312Z

Prénom : PAUL-ALEXIS

Téléphone mobile :

Mes offres

Je souscris à l'Offre Horizon C5 - 12 mois (voir Annexe 1) pour mes compteurs électricité C5.

Je souscris à l'Offre Horizon T1/T2 - 12 mois (voir Annexe 1) pour mes compteurs Gaz.

Service(s)

Sur les compteurs mentionnés dans le tableau de l'Annexe 1, je bénéficie de :

Pour mes compteurs électricité C5 :

- Assistance Pro 24/24 : 4,99€ HT / mois et je profite du premier mois offert.
1 mois d'abonnement TTC déduit de votre 1ère facture TotalEnergies pour toute 1ère souscription au service d'assistance sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 1er mois. Offre non cumulable avec d'autres promotions.

Pour mes compteurs Gaz :

- Assistance Pro Gaz 24h/24 : 4,99€ HT / mois et je profite du premier mois offert.
1 mois d'abonnement TTC déduit de votre 1ère facture TotalEnergies pour toute 1ère souscription au service d'assistance sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 1er mois. Offre non cumulable avec d'autres promotions.

Facturation et Règlement

- Je choisis de régler les factures de mes compteurs électricité C5 par : Prélèvement automatique à la date figurant sur ma facture.
- Je choisis de régler les factures de mes compteurs gaz par : Prélèvement automatique à la date figurant sur ma facture.
- Je choisis de recevoir mes factures par email à l'adresse compta@cettefamille.com pour mes compteurs électricité C5.
- Je choisis de recevoir mes factures par email à l'adresse compta@cettefamille.com pour mes compteurs gaz.
- Je recevrais prochainement ma première facture comportant les frais d'accès à l'énergie, collectés pour le compte du (des) Gestionnaire(s) de Réseau de Distribution.
Je peux consulter le catalogue des prestations ENEDIS ou GRDF sur leur site internet.

Nous contacter

Je retrouve la réponse à mes questions en ligne sur : totalenergies.fr/professionnels/aide-et-contacts/faq

Pour une question sur ma souscription en cours ou le passage d'un technicien : 01 73 03 75 00 - choix 3.

Pour toute demande concernant ma facture et mes paiements, une modification technique sur mon compteur, une mise à jour sur mon contrat, une résiliation, je contacte mon service client (muni de ma référence Contrat P3E0005453118) :

- En ligne sur TotalEnergies.fr rubrique "Contactez-nous".
- Par tél : 09 77 40 50 60 (Service gratuit + prix appel).
- Par courrier : TotalEnergies - Service Clients Professionnels - TSA : 81633 - 75901 Paris cedex 15.

TotalEnergies au service des professionnels

3ème fournisseur d'électricité et de gaz français, présent depuis 2003 auprès des entreprises et expert dans la démarche du changement de fournisseur et de la mise en service :

- **Offre(s) simple(s) et claire(s)** : vos factures intègrent l'acheminement facturé à l'euro près selon la grille tarifaire en vigueur du gestionnaire de réseau de distribution français et un prix de fourniture d'électricité et de gaz sécurisé et compétitif.
- **Service client personnalisé** : vous bénéficiez de l'accompagnement de conseillers experts et d'outils de gestion pour gérer vos factures et votre consommation en toute simplicité. Vous choisissez un fournisseur reconnu pour l'efficacité et l'expertise de son service client.
- **Expert du changement** : une fois le contrat signé, TotalEnergies s'occupe de toutes les démarches auprès des gestionnaires du réseau de distribution.

Acceptation du contrat

- J'atteste choisir TotalEnergies Electricité et Gaz France comme fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel et lui confie le soin de gérer en mon nom et pour mon compte mon accès au réseau public de distribution conformément aux documents contractuels (les présentes, les CGV) dont j'ai pris connaissance et que j'accepte sans réserve dans toute leur teneur.
- J'ai bien autorisé TotalEnergies Electricité et Gaz France à récupérer auprès du Gestionnaire de Réseau de Distribution mes données de consommation (Puissances souscrites, Formules tarifaires d'acheminement, historique de consommation, Consommation annuelle de référence, Tarif de distribution et Profil de consommation) aux fins de réalisation de ma souscription.
- Je reconnais avoir reçu l'ensemble des éléments contractuels joints : le contrat, les conditions générales de vente, les annexes.
- Je reconnais que ma souscription m'oblige au paiement des factures s'y rapportant.
- Je reconnais avoir accepté de recevoir mon contrat par voie électronique.

Ce contrat a été conclu

le 27/05/2022

Je n'ai rien à renvoyer à TotalEnergies Electricité et Gaz France

ANNEXE 1 : OFFRE(S)

Horizon C5 - 12 mois - pour les compteurs électriques C5 (BT $\leq$ 36 kVA)

Offre de marché, prix HT de la consommation et de l'abonnement fixe pendant 12 mois, acheminement refacturé à l'euro l'euro selon la grille d'Enedis en vigueur. Détail en Annexe 1 B de nos CGV.

Facturation mensuelle sur la base des relèves transmises par le gestionnaire de réseau. Bilan de consommation et espace client disponible 7j/7 sur TotalEnergies.fr rubrique espace client.

Les conditions générales régissant votre offre sont consultables en annexe de votre contrat de fourniture.

N° PDL	Adresse du site de consommation	Date de début de fourniture*	Date fin de contrat*	Abonnement €/ an	Prix de la consommation HT c€/ kWh		Services	Promo
					Base/HP	HC		
01253545508709	47 BOULEVARD DAMPIERRE 59410 ANZIN	30/05/2022	29/05/2023	120,00	37,866		Assistance Pro 24/24	

* sous réserve d'une date de signature du Contrat antérieure à la date de début de fourniture souhaitée par le client. La date de fin de contrat est renseignée à titre indicatif. Elle dépend de la date effective de début de fourniture et de la durée d'engagement souscrite par le Client.

Horizon T1/T2 - 12 mois pour les compteurs gaz T1 et T2

Offre de marché, prix HT de la consommation et des frais de gestion fixes pendant 12 mois, acheminement (transport et distribution) refacturé à l'euro l'euro selon la réglementation en vigueur. Détail en Annexe 1 de nos CGV.

Facturation mensuelle sur la base des relèves transmises par le gestionnaire du réseau de distribution ou sur la base de relèves estimées en cas d'absence de transmission de relèves par le gestionnaire du réseau de distribution.

Bilan de consommation et espace client disponible 7J/7 sur TotalEnergies.fr rubrique espace client.

Les conditions générales régissant votre offre sont consultables en annexe de votre contrat de fourniture.

N° PCE	Adresse du site de consommation	Date de début de fourniture*	Date de fin de contrat*	Abonnement HT € / an	Prix de la consommation HT c€ / kWh	Services	Promo
01253690226575	47 BOULEVARD DAMPIERRE 59410 ANZIN	30/05/2022	29/05/2023	120,00	9,082	Assistance Pro Gaz 24h/24	

* sous réserve d'une date de signature du Contrat antérieure à la date de début de fourniture souhaitée par le client. La date de fin de contrat est renseignée à titre indicatif. Elle dépend de la date effective de début de fourniture et de la durée d'engagement souscrite par le Client.

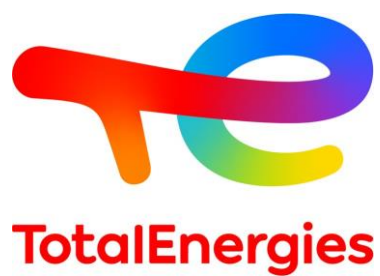
ANNEXE 2 : CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Mon/Mes compteur(s) électriques C5

Référence client	N° PDL	Adresse du site de consommation	FTA	Puissance (kVa)
0112539287	01253545508709	47 BOULEVARD DAMPIERRE 59410 ANZIN	CU-ST	12.0

Mon/Mes compteur(s) Gaz T1-T2

Référence client	N° PCE	Adresse du site de consommation	Option tarifaire	Profil	CAR (en kWh)	Fréquence de relève
0112539287	01253690226575	47 BOULEVARD DAMPIERRE 59410 ANZIN	T2	P012	45093	6M



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS**

Offre Horizon T1/T2

En vigueur au 02/11/2021

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel ou non professionnelle pour le Client non- professionnel.

Le PCE se situe sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, et la consommation annuelle est définie sur le Bulletin de souscription sans pouvoir excéder 5 GWh.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.441-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur de gaz naturel pour le PCE objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : désigne le montant dû par le Client à TOTALENERGIES chaque mois indépendamment du prix des quantités mensuelles consommées.

« **Bulletin de souscription** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client. Le Catalogue des Prestations est accessible sur le site internet de GRDF à l'adresse suivante : <http://www.GRDF.fr/>.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PCE d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un tel Changement de fournisseur, s'opère entre deux contrats actifs de fourniture de gaz naturel, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre de TOTALENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation.

« **Conditions de Distribution** » : désigne les

conditions émises par le Gestionnaire de Réseau de distribution le liant au Client et déterminant les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès aux ouvrages de raccordement.

« **Contrat** » ou « **Contrat unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

« **Consommation Annuelle de Référence** » ou « **CAR** » : désigne l'estimation, en MWh, de la consommation annuelle d'un point de livraison en année climatiquement moyenne réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution auquel est raccordé le PCE.

« **Contribution Tarifaire sur l'Acheminement** » ou « **CTA** » : contribution tarifaire sur les prestations de Transport et de Distribution.

« **Date d'activation** » : désigne, pour chaque PCE du Client, la date à partir de laquelle ce PCE du Contrat est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

« **Gestionnaire de Réseau** » ou « **GRD** » : personne physique ou morale, responsable de la distribution du gaz sur le Réseau de Distribution (« Gestionnaire de Réseau de Distribution ») et/ou le Réseau de Transport (« Gestionnaire de Réseau de Transport »).

« **Kilowattheure PCS** » ou « **kWh** » : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie dans la norme ISO 6976 à un PCS à 0 degré Celsius. Le PCS désigne la quantité de chaleur en kWh produite par la combustion complète d'un (1) Nm cube de gaz à 0 degré Celsius et à une pression absolue de 1,01325 bar, avec un excès d'air à la même température et même pression que le gaz, après que les produits de la combustion ont été refroidis à 0 degré Celsius et que l'eau fournie par la combustion a été condensée à l'état liquide, les produits de la combustion contenant la même masse totale de vapeur d'eau que le gaz et l'air avant combustion.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PCE sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat, (ii) au cas d'un PCE pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PCE au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent et ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation. Ainsi, le PCE concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Megawattheure** » ou « **MWh** » : 10cube Kilowattheures PCS.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne individuellement

TOTALENERGIES ou le Client, collectivement TOTALENERGIES et le Client.

« **Périmètre** » : désigne l'ensemble des PCE du Client définis au Contrat.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne l'installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le PCE du Client est précisé sur le Bulletin de souscription.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TOTALENERGIES en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de TOTALENERGIES pour la fourniture de gaz naturel et les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD.

« **Profil de consommation** » : désigne la base d'estimation, fixée par le GRD et qui caractérise la consommation annuelle d'un PCE. Le Profil de consommation affecté au Client est rappelé sur le Bulletin de souscription et sur chacune des factures du Client.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du gaz naturel jusqu'au PCE du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par TOTALENERGIES, au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

3.1 Fourniture de gaz naturel

TOTALENERGIES s'engage à assurer, dans les conditions définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

L'inscription du PCE dans le périmètre de facturation de TOTALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2 Services associés

Les services associés (ci-après les « Services ») désignent les services inclus ou proposés par TOTALENERGIES en service payant tels que figurant sur le Bulletin de souscription.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicable au service concerné.

3.3 Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par le Gestionnaire de Réseau.

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client et du Gestionnaire de Réseau, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au PCE de ce dernier.

Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de TOTALENERGIES qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro l'euro au Client par TOTALENERGIES, dans les conditions prévues par GRDF. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client, dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque cause que ce soit.

3.4 Raccordement

Le Client reconnaît que le raccordement des installations du Client au Réseau de Transport ou de Distribution et la livraison du gaz au Client au PCE sont régis par les rapports entre le Client et le Gestionnaire de Réseau décrits ci-dessous, et ne sont pas de la responsabilité de TOTALENERGIES. Le Client certifie être en mesure de se fournir en gaz auprès de TOTALENERGIES à la date prévue dans le Bulletin de souscription. Le Client informera TOTALENERGIES des litiges l'opposant à son précédent fournisseur de gaz et/ou Gestionnaire de Réseau pouvant impacter son Contrat.

3.5 Livraison

Le Gestionnaire de Réseau est responsable de la livraison du gaz au PCE conformément aux Conditions de Distribution. Les caractéristiques du gaz livré sont de la responsabilité du Gestionnaire de Réseau.

3.6 Réduction ou interruption de la fourniture En plus des cas prévus au Contrat, la fourniture de gaz peut toutefois être réduite ou interrompue dans les cas suivants : (i) en cas de risque pour la sécurité des personnes et/ou des biens, (ii) à l'initiative du Gestionnaire de Réseau, dans les cas prévus aux Conditions de Distribution. Dans ces cas, TOTALENERGIES, dès qu'il en a connaissance, en avertit sans délai le Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation.

4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique de gaz naturel sur le Périmètre ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PCE du Client, à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste qu'il utilise le gaz naturel fourni aux PCE du Périmètre pour son activité professionnelle ou non-professionnelle le cas échéant ;
- Reconnaît et accepte que la quantité de gaz consommée au PCE soit déterminée conformément aux mesures effectuées

par le Gestionnaire de Réseau. TOTALENERGIES ne pourra être tenu responsable d'une quelconque défaillance du Gestionnaire de Réseau concerné dans ces mesures effectuées ;

- Autorise expressément, en application de l'article 2 du décret n°2004 - 183 du 18 février 2004, le GRD à communiquer toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes relatives aux PCE du Périmètre ;
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir les données techniques et de consommation des PCE auprès du Gestionnaire de Réseau ;
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

5. PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est entendu comme un mois calendaire, et le terme jour comme un jour ouvré sauf autrement précisé.

Les tarifs des Services associés en option éventuellement souscrits par le Client sont définis sur le Bulletin de souscription.

5.1 Prix du gaz naturel et de l'abonnement

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée au PCE se traduira par une modification automatique du prix du gaz naturel facturé au Client.

Les Prix du kWh et de l'abonnement hors taxe (HT) sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

5.2 Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client, en sus du prix du gaz naturel, l'ensemble des coûts de transport et de distribution et les prestations du gestionnaire de réseau à l'euro l'euro conformément à la réglementation en vigueur, en ce compris le coût du stockage du gaz, pris en application de la

délibération n°2018-069 de la commission de régulation de l'énergie (CRE) du 22 mars 2018, adoptée en application de la loi n°2017-1839 du 30 décembre 2017.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le prix dont l'Abonnement, les charges variables de distribution, ou tout autre montant dû au titre de l'utilisation du Réseau de Transport et de Distribution sera répercutée au Client. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour chaque mois de livraison de gaz commencé et jusqu'à la fin du dernier mois de livraison.

5.3 Prestations diverses du GRD

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par GRDF à l'initiative du Client sont disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

5.4 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA),
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA),
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client et pourra faire l'objet d'une communication par TOTALENERGIES.

5.5 CEE et CEE précaires

Le prix mentionné sur le Bulletin de souscription inclut, sans si le client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie, modifiés par le décret n°2017-690 du 2 mai 2017 modifiant les dispositions de la partie réglementaire du code de l'énergie relatives aux certificats d'économies d'énergie pour la 4^{ème} période d'obligations d'économies d'énergie.

6. FACTURATION

Les factures seront adressées au Client selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription.

Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant ;
- l'Abonnement, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées. La facturation de la consommation de gaz naturel estimée tient compte des relèves réelles de GRDF sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

6.1 Facturation des compteurs T1 et T2

La facturation des compteurs T1 et T2 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle ou en estimée indiquée sur le Bulletin de souscription.

6.2 Facturation des compteurs T3

La facturation des compteurs T3 s'effectue mensuellement et repose sur une consommation réelle.

Si une facture est établie sur le fondement de quantités estimées, une facture de régularisation correspondant aux quantités réellement consommées relevées par le Gestionnaire de Réseau est émise par TOTALENERGIES au moins une fois tous les douze (12) mois. TOTALENERGIES ne pourra pas être tenu responsable des retards ou des erreurs de facturation du fait du GRD ou des défauts du compteurs du Client suite à la régularisation de la consommation.

7. REGLEMENT

7.1 Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique, ou par virement bancaire à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chèqueenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chèqueenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe). Le Client personne publique a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

7.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement de factures

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il

soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.3 Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. GARANTIE

8.1 Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 8.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

8.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros dans les hypothèses suivantes :

- Si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec

TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;

- Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- En cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du BS ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du BS.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

9. ENTREE EN VIGUEUR, DATE ET FIN DE CONTRAT

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur. Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PCE du Périmètre.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le référentiel clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée initiale prévue au Bulletin de souscription.

TOTALENERGIES pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer par écrit au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTALENERGIES, les nouvelles conditions

contractuelles s'appliqueront au Client, pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que le Client accepte.

9.3. Résiliation du Contrat

9.3.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

• Résiliation pour Changement de Fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter avec un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de Fournisseur au Client.

Le Client s'engage à informer TOTALENERGIES préalablement de toute résiliation de tout ou partie du Contrat pour changement de fournisseur en contactant par téléphone le Service Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation. Sauf pour les Clients non-professionnels consommant dont la consommation est inférieure ou égale à 30MWh par an, des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités ci-après définies.

• Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PCE ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD. TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

• Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance contractuelle, le Client verse, en sus des sommes dues en application de l'article 5, à

TOTALENERGIES les frais de résiliation suivants :

- a) Un forfait administratif de 500 euros auquel s'ajoute,
- b) Un montant calculé selon la formule suivante : 12 euros x la Consommation Annuelle de Référence (en MWh) x le nombre de mois restant jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12.

Dans le cas où tous les PCE du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

9.3.2 Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3 Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles, liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

10. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

10.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Le Client reconnaît que le Gestionnaire de Réseau est responsable de l'acheminement, de la livraison et des caractéristiques du gaz livré au PCE.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des Conditions de Distribution, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure. Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PCE concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'évènement.

10.2 Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

10.3 Responsabilité de GRDF vis-à-vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont reprises dans le contrat conclu entre le Client et GRDF.

En cas de non-respect de ces obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans son contrat avec GRDF. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

10.4 Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers

quelconque.

10.5. Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

Il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

11. DISPOSITIF CONTRACTUEL

11.1 Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- les CGV
- ses Annexes :
 - Annexe 1 : Acheminement
 - Annexe 2 : Tarif GRD de location du compteur et du bloc de détente
 - Conditions de Distribution applicables au client en Contrat unique
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les CGV et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les CGV.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque raison que ce soit.

11.2 Nullité partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

12. DONNEES NOMINATIVES

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers

en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

TOTALENERGIES, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie. En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTALENERGIES à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des données le concernant recueillies par TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse : TOTALENERGIES-Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en communiquant par voie postale ou, sur demande du Client, par voie électronique, tout projet de modification du Contrat. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

14. CESSION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard

quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 8 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

15. STIPULATIONS GENERALES

15.1. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

15.2. Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES :

https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq11/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0_pdf ou sur demande.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

16. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI

RELEVERAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

17. CONDITIONS SPECIFIQUES

17.1. Sur le droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel ayant une consommation inférieure ou égale à 30 MWh par an disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation si le Contrat a été conclu hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17.2. Sur l'accès aux tarifs réglementés

En application de l'article L.445-4 du Code de l'énergie, le Client non-domestique consommant moins de 30 MWh par an peut, à tout moment et sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel mentionnés à l'article L.445-3 du Code de l'énergie pour le PCE.

17.3. Sur la facturation

Le Client non-domestique ayant un compteur Gazpar et consommant moins de 30 MWh par an conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone, ou tout autre moyen, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

ANNEXE 1 : ACHEMINEMENT

A la date de signature du contrat, la part Acheminement est la suivante :

Option tarifaire	Abonnement (€/an)	Prix Proportionne (c€/KWh)
T1	41,16	3,107
T2	137,76	0,857

ANNEXE 2 : TARIF GRD DE LOCATION DU COMPTEUR ET DU BLOC DE DETENTE

Location de compteur / bloc de détente

Débit du compteur (m ³ /h)	Compteur seul Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais
16	2,30	2,76	(701)
25	5,08	6,10	(702)
40	7,63	9,16	(703)
65	11,17	13,40	(704)
100	16,13	19,36	(705)
160	19,02	22,82	(706)
250	24,05	28,86	(707)

Le cas échéant, barème se rajoutant au montant de la location du compteur pour la location d'un bloc de détente :

DEBIT DU COMPTEUR (m ³ /h)	BLOC DE DETENTE EN COFFRET			BLOC DE DETENTE SUR CHASSIS			BLOC DE DETENTE EN ARMOIRE		
	Montant mensuel			Montant mensuel			Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais	€ HT	€ TTC	frais Code	€ HT	€ TTC	Code frais
16	5,33	6,40	(740)	–	–	–	–	–	–
25	5,33	6,40	(741)	25,63	30,76	(761)	30,26	36,31	(781)
40	39,72	47,66	(742)	33,82	40,58	(762)	39,72	47,66	(782)
65	45,03	54,04	(743)	38,43	46,12	(763)	45,03	54,04	(783)
1001	47,76	57,31	(744)	41,37	49,64	(764)	47,76	57,31	(784)
160 ^{1 2}	–	–	–	56,41	67,69	(765)	62,40	74,88	(785)
250 ^{1 2}	–	–	–	88,68	106,42	(766)	99,89	119,87	(786)
400 ^{1 2}	–	–	–	93,49	112,19	(767)	103,68	124,42	(787)

1 Poste sur réseau de pression inférieure à 4 bar, simple ligne, sans convertisseur ni intégrateur ni appareil de télétransmission.

2 Ces postes correspondent à des situations exceptionnelles.

Location du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage

Pour les équipements les plus courants, les prix sont les suivants :

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) NON FIL DU GAZ ALIMENTES PAR UN RESEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
21 ou 300 mbar	16	G10 M	7,63	9,16	91,56	109,92	(436)	7,2	8,64	86,4	103,68	(464)
	25	G16 M	35,33	42,4	423,96	508,8	(437)	30,69	36,83	368,28	441,96	(465)
		G16 P	35,33	42,4	423,96	508,8	(438)	30,69	36,83	368,28	441,96	(466)
	40	G25 M	47,35	56,82	568,2	681,84	(439)	41,45	49,74	497,4	596,88	(467)
		G25 P	47,35	56,82	568,2	681,84	(440)	41,45	49,74	497,4	596,88	(468)
	65	G40 M	56,22	67,46	674,64	809,52	(441)	49,6	59,52	595,2	714,24	(469)
		G40 P	56,22	67,46	674,64	809,52	(442)	49,6	59,52	595,2	714,24	(470)
	100	G65 P	63,9	76,68	766,8	920,16	(443)	57,51	69,01	690,12	828,12	(471)
	160	G100 M	81,42	97,7	977,04	1172,4	(444)	75,44	90,53	905,28	1086,4	(472)
		G100 P										
		G100 T										
250	G160 M	123,94	148,73	1487,3	1784,8	(445)	112,74	135,29	1352,9	1623,5	(473)	
	G160 P											
	G160 T	115,86	139,03	1390,3	1668,4	(446)	104,62	125,54	1255,4	1506,5	(474)	
21 ou 300 mbar ou 1 bar*	400	G250 P	135,12	162,14	1621,4	1945,7	(447)	124,96	149,95	1499,5	1799,4	(475)
		G250 T	124,63	149,56	1495,6	1794,7	(448)	114,46	137,35	1373,5	1648,2	(476)
300 mbar	650	G400 P	164,87	197,84	1978,4	2374,1	(449)	148,95	178,74	1787,4	2144,9	(477)
		G400 T										
	1 000	G650 P	203,27	243,92	2439,2	2927	(450)	184,75	221,7	2217	2660,4	(478)
		G650 T										
	1 600	G1000 P	290,39	348,47	3484,7	4181,6	(503)	263,44	316,13	3161,3	3793,6	(501)
		G1000 T										
2 500	G1600 P	369,03	442,84	4428,4	5314,1	(504)	334,78	401,74	4017,4	4820,9	(502)	
	G1600 T											

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ équipé d'un compteur G2500 – G4000 – G6500, alimenté par un réseau MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ alimenté par un réseau MPC, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) FIL DU GAZ ALIMENTÉS PAR UN RÉSEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
Fil du	16	G10 M	6,69	8,03	80,28	96,36	(451)	6,46	7,75	77,52	93	(479)
	25	G 16 M	41,45	49,74	497,4	596,88	(452)	38,71	46,45	464,52	557,4	(480)
		G 16 P										
	40	G25 M	50,34	60,41	604,08	724,92	(453)	43,07	51,68	516,84	620,16	(481)
		G25 P										
	65	G40 M	63,15	75,78	757,8	909,36	(454)	55,94	67,13	671,28	805,56	(482)
		G40 P										
	100	G65 M	84,29	101,15	1011,5	1213,8	(455)	65,97	79,16	791,64	949,92	(483)
		G65 P										
		G65 T										
	160	G100 M	81,42	97,7	977,04	1172,4	(444)	75,44	90,53	905,28	1086,4	(472)
		G100 P										
G100 T												
250	G160 M	123,94	148,73	1487,3	1784,8	(445)	112,74	135,29	1352,9	1623,5	(473)	
	G160 P											
	G160 T	115,86	139,03	1390,3	1668,4	(446)	104,62	125,54	1255,4	1506,5	(474)	
Fil du gaz	400	G250 T	124,63	149,56	1495,6	1794,7	(448)	114,46	137,35	1373,5	1648,2	(476)
		G250 P										
	25	G16 P	35,33	42,4	423,96	508,8	(438)	30,69	36,83	368,28	441,96	(466)
	40	G25 M	47,35	56,82	568,2	681,84	(439)	41,45	49,74	497,4	596,88	(467)
		G25 P	47,35	56,82	568,2	681,84	(440)	41,45	49,74	497,4	596,88	(468)
	65	G40 P	56,22	67,46	674,64	809,52	(442)	49,6	59,52	595,2	714,24	(470)
		G40 T										
	100	G65 P	81,1	97,32	973,2	1167,8	(456)	81,1	97,32	973,2	1167,8	(456)
		G65 T										
	160	G100 P	114,55	137,46	1374,6	1649,5	(457)	114,55	137,46	1374,6	1649,5	(457)
		G100 T										
	250	G160 P	124,57	149,48	1494,8	1793,8	(0)	124,57	149,48	1494,8	1793,8	(458)
		G160 T	116,87	140,24	1402,4	1682,9	(459)	116,87	140,24	1402,4	1682,9	(459)
	400	G250 P	173,72	208,46	2084,6	2501,5	(460)	173,72	208,46	2084,6	2501,5	(460)
G250 T		163,91	196,69	1966,9	2360,3	(461)	163,91	196,69	1966,9	2360,3	(461)	
650	G400 P	173,72	208,46	2084,6	2501,5	(462)	173,72	208,46	2084,6	2501,5	(462)	
	G400 T											
1 000	G650 P	191,24	229,49	2294,9	2753,9	(463)	191,24	229,49	2294,9	2753,9	(463)	
	G650 T											

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ équipé d'un compteur G1000 – G1600 - G2500 – G4000 – G6500, FIL DU GAZ, alimenté par un réseau BP ou MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ, alimenté par un réseau MPC, est facturé « sur devis ». (code frais : 500)

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

Principal gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel en France, GRDF distribue, chaque jour, le gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

Les présentes Conditions de Distribution, vous lient directement au Distributeur, GRDF. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Votre Fournisseur est votre interlocuteur principal, conformément au cadre légal et réglementaire, pour la souscription des présentes Conditions de Distribution, ainsi que pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions de Distribution.

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

- le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison),
- la continuité et la qualité et de la livraison du Gaz,
- la mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage, sur le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de mise à disposition du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Les Conditions de Distribution, relatives à l'acheminement et à la livraison du gaz, vous assurent l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution de gaz naturel, ainsi que l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations. Elles reprennent aussi de manière synthétique les engagements respectifs du Distributeur et du Fournisseur à l'égard du Client, les obligations que le Client doit respecter, ainsi que les clauses réglant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur, inclus dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur conclu entre le Fournisseur et le Distributeur.

Le contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur, le Catalogue des Prestations et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr.

L'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur et par le Cahier des charges de concession applicable. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

DEFINITIONS :

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur, établie par le Distributeur. Ce Catalogue est publié sur son site Internet, www.grdf.fr, et disponible sur demande auprès du Service client de GRDF; Ce Catalogue décrit les prestations de base incluses dans le Tarif d'utilisation des Réseaux de Distribution et les autres prestations facturées à l'acte ou récurrentes, dont le prix est indiqué.

Cahier des charges de concession : élément du contrat de concession conclu entre le Distributeur et la collectivité territoriale concédante ayant délégué le service public. Il fixe les règles du service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du concessionnaire pour la distribution publique de gaz naturel.

Client : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions de Distribution.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue. Il peut s'agir d'un **Compteur Evolué**

qui permet de relever les consommations du Client à distance et de les transmettre automatiquement au Distributeur.

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client. Elles assurent au Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

Conditions de Livraison : conditions particulières relatives notamment à la Pression de Livraison et au Débit Horaire. Elles s'imposent au Distributeur.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDGF) : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur, en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz pour le compte du Client.

Contrat unique : contrat portant sur la fourniture et la distribution de Gaz conclu entre le Client et le Fournisseur, conformément aux dispositions de l'article L.224-8 du code de la consommation.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : gestionnaire d'un réseau public de distribution de gaz au sens des dispositions du code de l'énergie, notamment des articles L.111-53, L.432-2 et L.432-8 du code de l'énergie. Au sens des Conditions de Distribution, GRDF, société anonyme dont le siège social est 6 rue Condorcet - 75009 Paris

- et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale choisie par le Client en application de l'article L.441-1 du code de l'énergie, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, concernant le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

Parties : au sens des Conditions de Distribution, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement des fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Le Poste de Livraison est généralement installé dans un local ou dans une armoire de détente et comptage situé en propriété privée, en limite du domaine public.

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de

0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par les articles L.433-13, L.453-4 et R.433-14 et suivants du code de l'énergie relatifs aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Mesurage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Réseau BP : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est inférieure à 50 mbar.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 1 et 4 bar.

Réseau MPC : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 6 et 20 bar, exceptionnellement 25 bar.

Service de Maintenance : service proposé par pour la maintenance de tout ou partie du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, dont le Client est propriétaire ou ayant-droit. Ce service est proposé à l'issue d'un diagnostic du Poste de Livraison et/ou du dispositif Local de Mesurage.

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieure ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieure ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonnalisé. Sa durée standard est de dix (10) ans. Le service de pression non standard peut être souscrit seul ou en complément d'un service de mise à disposition ou de maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage, des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison. La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, www.grdf.fr.

Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution : tarif défini conformément aux articles L.452-1-1 et L.452-2 du code de l'énergie, payé au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

Objet des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client au Point de Livraison, ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Les Conditions de Distribution assurent l'accès du Client aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Le Client dispose d'un interlocuteur principal en la personne du Fournisseur pour l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes, notamment dans les cas prévus au Catalogue des Prestations :

- Prise de rendez-vous,
- Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
- Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
- Dépannage,
- Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
- Service de Pression non Standard,
- Service de Maintenance,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes (notamment qualité) que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client.

Le Catalogue des Prestations indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

Le Distributeur s'engage à ce que, conformément aux « Prescriptions Techniques du Distributeur » :

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
 - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
 - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
 - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
 - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
 - jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
 - jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

Le Client peut disposer d'une pression non standard dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

En cas de changement dans l'exploitation normale du Réseau de Distribution susceptible d'avoir des conséquences significatives sur les Conditions de Livraison, le Client ayant souscrit un Service de Pression Non Standard et le Distributeur se concerteront dans les meilleurs délais pour rechercher les solutions permettant d'en limiter à moindre coût les conséquences sur les Conditions de Livraison.

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine les Quantités Livrées au Client au moyen du Dispositif Local de Mesurage et en fonction de la périodicité de relevés des index.

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

Le Distributeur met à la disposition du Client un ensemble de moyens informatiques sécurisés, accessibles dans « mon espace GRDF » sur son site internet www.grdf.fr, lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

A tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais.

Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance.

La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire (cf. article 4).

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes les dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, sur la base de la consommation estimée et du profil de consommation communiqués par le Fournisseur lors de la Mise en Service.

Le Distributeur prévient aussitôt que possible le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour contester la quantité corrigée à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le Fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du Client. Passé ce délai de trente (30) jours, le Distributeur considère que l'estimation produite est acceptée par le Client et le Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur ou au Distributeur.

Dans la situation indiquée ci-dessus, la quantité corrigée est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la réclamation présentée. A tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.5 Fraude

Est notamment considérée comme une fraude toute manipulation d'un Dispositif Local de Mesurage, toute intervention ou modification visant à empêcher ou modifier la détermination des Quantités Livrées ou encore tout rétablissement de l'alimentation en gaz naturel, non effectué par le Distributeur, d'une installation mise hors service.

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; en cas de fraude constatée, le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Le Distributeur détermine la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé devra être indemnisé par le Client (dès lors que sa responsabilité est établie), notamment lié au prix du Gaz correspondant (dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue), à la remise en état de l'installation et aux frais de gestion. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur en cas de déplacement d'un agent assermenté figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4

Propriété du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire strictement inférieur à 16 m³/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat de Fourniture, soit fait partie du Réseau de Distribution et est mis à la disposition du Client par le Distributeur dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui fait partie du Réseau de Distribution et qu'il met à la disposition du Client.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, qui feront ainsi partie en totalité du Réseau de Distribution, puis de le lui mettre à disposition.

A tout moment, le Client peut proposer de vendre son Dispositif Local de Mesurage au Distributeur, qui le lui mettra à disposition.

Chacun des équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut faire partie du Réseau de Distribution ou être propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

5

Exploitation, Maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Distributeur assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement du Branchement.

Si le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison fait partie du Réseau de Distribution, celui-ci en assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire et le remplacement.

Si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire- de tout ou partie du Poste de Livraison, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire-, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'exploitation et la vérification réglementaire. La maintenance et le remplacement restent à la charge du Client. Le Client peut souscrire un Service de Maintenance dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Le Client réalise et entretient -ou fait réaliser et entretenir- à ses frais et sous sa responsabilité le local du Poste de Livraison, conformément à sa destination et à la réglementation. Il fait de même, s'il y a lieu, pour le socle supportant le Poste de Livraison.

Lorsque le Poste de livraison est installé à l'air libre, le Client assure ou fait assurer sous sa responsabilité et à ses frais l'entretien du génie civil, de ses abords (désherbage, nettoyage...) et de la clôture.

Le Client supporte les coûts de l'installation, de l'abonnement, de l'utilisation et du bon fonctionnement de l'alimentation du local du Poste de Livraison en électricité et de raccordement du local du Poste de Livraison au réseau téléphonique. Il en est de même pour les vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

Le calibre du Dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client.

Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils font partie du Réseau de Distribution, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

En cas de mise à disposition du Poste de Livraison par le Distributeur, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe (par courrier, courriel ou contact téléphonique) le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Il peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors la présence du Client.

Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur. En particulier, il consent au Distributeur les droits d'accès, de passage et d'usage, aux fins notamment d'exploitation, de maintenance, de renouvellement ou de mise en conformité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison.

6

Mise en Service et Mise Hors Service

6.1. Mise En Service

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

Le Distributeur règle la Pression de Livraison du Point de Livraison concerné.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur règle la Pression de Livraison, le cas échéant. Il remet si nécessaire au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison.

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue dans les conditions définies au Catalogue des Prestations et en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

La Mise En Service du Poste de Livraison s'accompagne de la signature par les Parties d'un « Procès- Verbal de Mise En

Service » où le Client atteste avoir pris toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation.

Le Client s'engage également à remettre, le cas échéant, au Distributeur les prescriptions particulières de sécurité et de prévention pour les interventions dans l'établissement concerné.

La Mise en Service est facturée, le cas échéant, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

6.2. Mise Hors Service

La Mise Hors Service est demandée par le Fournisseur du Client et facturée conformément aux dispositions du Catalogue des Prestations.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement dont il est propriétaire, à tout moment après leur Mise Hors Service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Toutefois, si le Client le demande, le Distributeur procédera le plus tôt possible au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement situés sur le terrain du Client. Le coût de cette prestation fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation préalable du Client.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits mentionnés à l'Article 7 ci-après.

7

Intervention du Client dans le Poste de Livraison

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur.

En l'absence d'autorisation du Distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements exploités par le Distributeur ou sous sa responsabilité. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client.

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

8

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz ou à la sécurité des biens et des personnes, y compris par ses appareils ou installations.

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, www.grdf.fr.

Le Client ne doit jamais intervenir sur le Dispositif Local de Mesurage, en dehors de cas spécifiques qui font l'objet d'un accompagnement de la part du Distributeur (par exemple consignes données par un interlocuteur du Distributeur suite à un appel à Urgence Sécurité Gaz pour un dépannage ou une odeur de gaz).

Le Client ne doit rien positionner ni coller sur le Dispositif Local de Mesurage (étiquette, dispositif optique visant à récupérer les données de consommation, etc), qui pourrait gêner le relevé de son index, empêcher le fonctionnement du Compteur, ou créer une confusion quant aux missions du Distributeur.

Dans le cas d'un Compteur Evolué, le Client ne doit pas débrancher le module de communication branché sur le Compteur ou entraver son fonctionnement.

Le Client qui a besoin de disposer des impulsions du Compteur pour suivre sa consommation pourra se raccorder sur une sortie d'impulsion (sous réserve de sa disponibilité), dans les conditions en particulier techniques indiquées dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

8.2. Accès au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre au moins une fois par an le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance) et à tout moment la pose, la modification, le remplacement, l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, un relevé spécial doit être réalisé,

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

Le client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès de GRDF : via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprise du site internet de GRDF (<https://www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contact>) ou via le Service Client,
- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

Le Client informe le Distributeur au moins cinq (5) jours à l'avance de toute intervention sur son Installation Intérieure susceptible d'entraîner des actes d'exploitation du Distributeur sur le Poste de Livraison.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situés à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, le Distributeur serait immédiatement délié de ses obligations de livraison au titre du Contrat de Fourniture, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'installation intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

Synthèse des Obligations du Distributeur

9.1. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client de :

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage,
- Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site www.grdf.fr,
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

9.2. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

- Acheminer le gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage, dont il est légalement investi,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée.

9.3. Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Fournisseur de :

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

Synthèse des Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur est l'interlocuteur principal du Client dans le cadre du Contrat unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution, le Fournisseur est tenu à l'égard du Client de :

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou

de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,

- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement (construction renouvellement d'ouvrages...), de raccordement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Réseau de Distribution, du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage.

Pour les Clients disposant d'un Poste de Livraison, dans les cas suivants :

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison ;
- défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité

La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

Il en va de même en cas de :

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'aucun Fournisseur, soit le contrat auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

Les obligations du Distributeur au titre du Contrat sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

- déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation Intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de Distribution ni d'une faute du Distributeur ;
- existence de contraintes sur les Ouvrages de Raccordement créées par l'Installation Intérieure ou par les équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit, non signalées au Distributeur par le Client avant la conclusion du Contrat et non prévisibles par le Distributeur.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz.

12

Rémunération

L'acheminement et la livraison du Gaz au titre des Conditions de Distribution ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution.

En contrepartie des obligations de Livraison et/ou des forfaits de mise à disposition, Maintenance ou Service de Pression Non Standard souscrits, le cas échéant, par le Client, le Distributeur perçoit une rémunération fixée au Catalogue des Prestations.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations ou fera l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

13

Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions de Distribution dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

- 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 de Distribution ;
- b. grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;

Par dérogation aux alinéas (a) et (b), pour les Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation), la force majeure s'entend aux sens des dispositions de l'article 1218 du code

civil.

Par ailleurs, toute circonstance qui, conformément à l'article R. 121-11 du code de l'énergie, rendrait nécessaire ou inévitable la réduction ou l'interruption de l'acheminement du Gaz, sans qu'elle ait à réunir les critères de la force majeure, libère le Distributeur de son obligation d'acheminer le Gaz et d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions de Distribution. Il s'agit des circonstances suivantes :

- (i) bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- (ii) fait d'un tiers, de l'Administration ou des Pouvoirs Publics, dont les conséquences ne peuvent être surmontées par le Distributeur agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- (iii) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- (iv) fait de guerre ou attentat.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article et pour les clients n'ayant pas la qualité de « consommateur » ou de « non professionnels » au sens du code de la consommation, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre du Contrat sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas quarante-huit (48) heures.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Agissant en qualité d'opérateur prudent et raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions de Distribution.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le Cahier des charges de la concession de distribution.

Responsabilités et assurances

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :
 - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

- par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux (2) fois le montant défini ci-dessus

Chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus.

Les Parties peuvent souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge au titre du présent article. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renonciations à recours visées au présent article.

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions de Distribution. Il transmet au Distributeur les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le Distributeur répond au Fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant.

Cas particulier : dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de trente(30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré.

Il peut demander au Client de constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du Client et en informe soit le Fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le Client :

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur ou son assureur qui verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de

l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L.122-1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

Les Conditions de Distribution sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

16

Durée des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions de Distribution ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions de Distribution applicables aux Clients concernés ;
- conclusion par le Client d'un contrat de distribution directe avec le Distributeur.

À l'égard des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie), toute modification des Conditions de Distribution sera portée à la connaissance du Client, par le Fournisseur selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions de Distribution moyennant un préavis d'un (1) mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

La décision du Client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du Contrat de Fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des Conditions de Distribution.

Vos données à caractère personnel au sens de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, notamment « nom et prénom » et « raison sociale », font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GRDF.

Conformément aux dispositions légales nationales et européennes relatives à la protection des données personnelles, le traitement de ces données à caractère personnel, soit transmises par votre Fournisseur de Gaz soit détenues par le Distributeur, est nécessaire afin de permettre au Distributeur de réaliser ses missions de service public et ses obligations contractuelles, notamment de gérer les interventions techniques sur site. De même, conformément aux dispositions du code de l'énergie et dans le respect des dispositions précitées, le Distributeur est tenu de communiquer vos données de consommation à votre Fournisseur ou, dans certaines situations, aux pouvoirs publics ou à tout tiers que vous auriez autorisé à recevoir ces données.

Dans le cadre de la réalisation des missions du Distributeur, des données sont susceptibles d'être transférées vers des sociétés tierces, dans ou hors Union européenne. Afin de permettre le développement et la maintenance de logiciels, des données sont transférées vers la société CAPGEMINI TECHNOLOGY SERVICES MAROC. Le transfert de données a été autorisé par la CNIL (Décision DF-2010-381 du 6 septembre 2010). Le Distributeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des transferts de données à caractère personnel, en adéquation avec les obligations de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée et avec les obligations du Règlement Général pour la Protection des Données.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à GRDF Correspondant Informatique et Libertés - 6 rue Condorcet - 75009 Paris ou protectiondesdonnees@grdf.fr.

Le Service client de GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : www.grdf.fr

09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe). Du lundi au vendredi, de 8h à 17h,

Urgence Sécurité Gaz

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz :

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE ENERGIE VERTE

En vigueur au 01/08/2021

En vigueur à compter du 01/08/2021

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant au service Energie verte de TOTALENERGIES (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnel pour le Client ayant la qualité de non-professionnel).

4. DEFINITIONS

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui ayant souscrit à une offre de fourniture d'énergie de TOTALENERGIES, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Contrat** » : désigne le contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client auquel est adossé le service Energie verte.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Fournisseur** » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

« **Site** » : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES en application du Contrat.

5. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du service Energie Verte par TOTALENERGIES au Client.

6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

A hauteur de 100% de la consommation en électricité du Client et/ou 10% de la consommation en gaz du Client, TOTALENERGIES s'engage à

acheter l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le Client en garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs français d'énergie d'origine renouvelable.

Conformément aux articles L. 211-2 et L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) d'électricité a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau électrique.

4. SOUSCRIPTION – DUREE

4.1. Souscription – entrée en vigueur

La souscription au Service Energie verte est réalisée par catégorie de Sites du Client : C5, C4, T1 ou T2.

Le Client a la possibilité de souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en même temps que sa souscription à l'Offre de TOTALENERGIES. Le Service Energie verte prend alors effet à la Date d'activation du Contrat.

Le Client peut également souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en cours d'exécution du Contrat. Le service Energie verte prend alors effet le lendemain de la souscription du Client audit service pour les Sites C4, T1 et T2. En ce qui concerne les Sites C5 il prendra effet dès le premier jour de la première période de facturation débutant après la souscription au service.

4.2. Durée

Dans tous les cas, le service Energie verte demeurera en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

4.3. Résiliation

Avant chaque période de renouvellement du Contrat, le Client pourra notifier au Fournisseur son intention de résilier le service Energie verte par tout moyen au moins vingt-quatre (24) heures avant le terme de la période contractuelle en cours.

Sous peine d'invalidité de la demande de résiliation, le Client devra indiquer dans sa notification la ou les catégories de Sites concernés par la résiliation.

La résiliation prendra effet à la date de renouvellement du Contrat.

5. PRIX APPLICABLES

Le prix du Service Energie verte est fixe.

Il est inscrit dans le Bulletin de souscription du Client si ce dernier souscrit à ce service en même temps qu'à son Offre.

En cas de souscription au service Energie verte en cours d'exécution du Contrat, le prix du service est rappelé au Client par courriel lors de sa souscription au service.

Dans tous les cas, il peut faire l'objet d'une

modification par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 7 « Evolution des conditions contractuelles » des CGV.

6. FACTURATION - PAIEMENT

6.1. Facturation

Le prix du Service Energie verte est facturé mensuellement au Client à terme échu pour les Sites C5 et à terme à échoir pour les Sites T1, T2 et C4.

Il apparaît sur la facture d'énergie du Client relative à son Offre.

6.2. Paiement

Le Client s'acquitte du prix du service Energie Verte à la date indiquée sur sa facture d'énergie et suivant les modalités définies dans son Contrat.

7. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

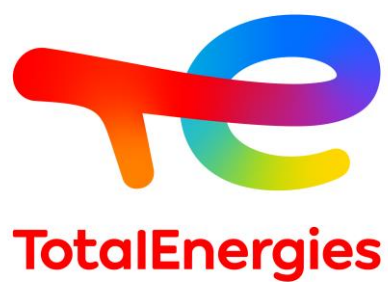
TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

19. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS (PS $\leq$ 36 kVA)**

Offre Horizon C5

En vigueur au 01/01/2022

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnel) pour le Client ayant la qualité de non-professionnel), sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.331-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur d'électricité pour le PDL objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : Montant dû par le Client à TOTALENERGIES chaque mois.

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne le document accessible sur www.enedis.fr et désignant l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un Changement de fournisseur, s'opère entre des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre TOTALENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Commission de Régulation de l'Energie** »

(CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 13.1 des présentes.

« **Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution** » ou « **DGARD** » : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site d'ENEDIS <https://www.enedis.fr>

« **Contrat GRD - F** » : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTALENERGIES relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Energie** » : désigne l'énergie électrique active correspondant à l'énergie transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Seule la fourniture d'énergie électrique active est assurée par le Fournisseur.

« **Fournisseur** » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Formule Tarifaire d'Acheminement** » : désigne l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution applicable au Point de Livraison que le Fournisseur a souscrit pour le compte du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horosaisonnaire de ses consommations.

« **Garantie** » : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTALENERGIES dans les conditions définies à

l'article 9 du Contrat.

« **Gestionnaire de Réseau** », « **GRD** » ou « **ENEDIS** » : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

« **Horo-saisonnalité** » : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo-saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

« **Heures Creuses** » ou « **HC** » : correspond à huit heures par jour. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire de Réseau auquel le Site est raccordé. Les huit heures d'HC sont éventuellement non contiguës et sont fixées dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Il est entendu qu'en France métropolitaine continentale, la saison tarifaire « Hiver » est du 1er novembre au 31 mars inclus, la saison tarifaire « Été » est du 1er avril inclus au 31 octobre inclus. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire du Réseau auquel le site est raccordé. Tous les jours comprennent huit HC consécutives ou fractionnées en deux périodes comprises dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Pointe P : l'Heures de Pointe (P) s'active du 1er décembre au 28 (29) février en deux fois 2 heures dans les plages 8h-12h & 17h-21h. HPH : Heures Pleines Hiver, HCH : Heures Creuses Hiver, HPE : Heures Pleines Été, HCE : Heures Creuses Été.

« **Heures Pleines** » ou « **HP** » : correspond à seize heures par jour.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation, le PDL concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

“**Offre**” : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

“**Partie(s)**” : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

“**Périmètre**” : désigne le ou les PDL du Client définis au Contrat.

“**Point de Livraison**” ou “**PDL**” : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client situé en France métropolitaine, hors Corse. L'installation doit être alimentée par ENEDIS sur un branchement définitif et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

“**Prix**” : désigne le prix payé par le Client à TOTALENERGIES en application du Contrat et défini sur le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTALENERGIES pour la fourniture d'électricité, les éventuels services et options souscrits par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

“**Puissance souscrite**” : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Site du Client, à laquelle il souscrit (exprimé usuellement en kVA ou en kW).

“**Référentiel Clientèle**” : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD au Fournisseur et au Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, comptage...). Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site internet www.enedis.fr.

“**RPD**” : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

“**Responsable d'Equilibre**” : Personne morale ou physique qui s'oblige envers RTE (Réseau de Transport Electricité), par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

“**Site**” : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES précisé sur le Bulletin de Souscription. Le Site C5 est un point de connexion raccordé en BT (Basse Tension) ≤ 36

kVA.

“**Synthèse DGARD**” : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD figurant à l'Annexe 1. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution.

“**Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité**” ou “**TURPE**” : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTALENERGIES, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la Formule Tarifaire d'Acheminement choisie par TOTALENERGIES et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le tableau du barème du TURPE 5 bis en vigueur au 1er août 2019 figure ici :

https://www.enedis.fr/sites/default/files/TURPE_5bis_plaquette_tarifaire_aout_2019.pdf

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'aux PDL du Client ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTALENERGIES au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

3.1. Fourniture d'électricité

TOTALENERGIES s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante. L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2. Gestion de l'accès au réseau

3.2.1. Principes de gestion de l'accès au réseau

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au(x) PDL de ce dernier.

Cette gestion comprend notamment, au titre des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE qui

comprend l'ensemble des coûts d'acheminement, les pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de Réseau à l'euro l'euro, selon les tarifs du TURPE en vigueur, ainsi que le paiement du TURPE au GRD ; étant précisé que les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit au présent Contrat à leur date d'entrée en vigueur ;

- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTALENERGIES rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. TOTALENERGIES, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Ces obligations figurent dans la synthèse DGARD établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTALENERGIES et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

3.2.2. Modification de la version tarifaire

Le Client peut demander par écrit à TOTALENERGIES de modifier sa version tarifaire, pour son ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification. En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis sur le Bulletin de souscription correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat. TOTALENERGIES transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, à partir

de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTALENERGIES. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de Puissance souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance souscrite dans les douze (12) derniers mois.

4. SERVICES ASSOCIES

Les Services associés désignent les services inclus ou proposés par TOTALENERGIES en services payants tels que figurant sur le Bulletin de souscription.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicables au service concerné.

5. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique d'électricité pour le ou les PDL objet du Contrat.
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL.
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.
- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur le ou les PDL mentionné(s) au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Formule Tarifaire d'Acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. Le Client pourra demander à TOTALENERGIES de modifier sa Formule Tarifaire d'Acheminement. En cas d'accord, le Client reconnaît accepter la formule tarifaire qu'il a choisie moyennant le paiement du prix figurant dans le catalogue de prestations du GRD et conformément aux dispositions de la synthèse DGARD.
- Autorise expressément en application de l'article 2 II du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001, le GRD à communiquer à TOTALENERGIES toutes les informations relatives aux PDL du Périmètre, notamment :
 - les données de comptage (incluant la courbe de charge) y compris les données antérieures à la

signature des présentes, les Puissances souscrites du Périmètre,

- les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour son ou ses PDL.
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir les données techniques et de consommation des PDL auprès du Gestionnaire de Réseau.
- S'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD pour les Clients en Contrat Unique. Le Client s'engage également au maintien de la conformité de son installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur. Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en cas de raccordement géré par Enedis sont accessibles à l'adresse suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Ene-dis-NOI-CF_16E.pdf
- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTALENERGIES assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.

6. PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est toujours entendu comme un mois calendaire, et le terme « jour » comme un jour ouvré, sauf autrement précisé.

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription.

Les prix applicables au Client sont définis sur le Bulletin de souscription et sont hors taxes. Les cadrons horo-saisonniers respectent l'Horo-saisonnalité du TURPE.

Les prix seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts ou contributions de toutes natures supportés par TOTALENERGIES en sa qualité de fournisseur.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le prix dont l'Abonnement sera répercuté au Client. De même, dans le cas de la publication d'une nouvelle version du TURPE pendant la durée du Contrat, TOTALENERGIES répercutera au Client tout montant dû au titre de cette nouvelle version. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour tout mois de livraison d'électricité commencé et jusqu'au terme du dernier mois de livraison.

6.1 Prix de l'Energie

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription, y compris en cas de dépassement du plafond ARENH ou d'évolution du

prix de l'ARENH.

Toute évolution législative ou réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée sur Site ou affectant le dispositif ARENH (en particulier une suppression ou une modification des règles du mécanisme) se traduira par une modification automatique du prix de l'Energie facturée au Client.

Les prix du kWh hors taxe (HT) sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

6.2. Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de réseau à l'euro l'euro conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.

6.3. Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- La Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE)
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur au jour de la facturation
- la Taxe Communale sur la consommation finale d'électricité (TCCFE) pour les Clients dont la Puissance souscrite est inférieure à 250kW
- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client.

6.4. Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant les obligations légales ou réglementaires liées à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

6.5. Mécanisme de capacité

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335-8 du Code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste horo-saisonnier, ce coût sera refacturé de plein droit par TOTALENERGIES au Client en application des règles législatives et réglementaires selon la formule définie ci-après :

CoeffCapacité x PrixCapacité
CoeffCapacité : désigne le coefficient de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste Horo-

saisonnier.

PrixCapacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plates-formes d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente. Pour l'année civile 2021, le Prix Capacité 2021 = 39,0954 €/kW.

Les coefficients de capacité sont applicables pour l'année 2021 puis sont susceptibles d'évoluer pour les années suivantes, après information préalable de TOTALENERGIES au Client. En cas d'évolution législative et/ou réglementaire et/ou de toute règle émanant du régulateur ou d'entités régulées en électricité impactant le marché de capacité, le nouveau prix du mécanisme de capacité sera répercuté de plein droit au Client.

Le tableau des différents coefficients selon les différents postes figure en Annexe 1A.

6.6. CEE et CEE précaires

Le prix mentionné au Bulletin de Souscription inclut, sauf si le Client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie (« CEE ») et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du Code de l'énergie.

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTALENERGIES au titre du Contrat est fixe, est refacturé de plein droit au Client et est intégré au prix de fourniture.

7. FACTURATION

Les factures seront adressées mensuellement selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription. Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant,
- l'Abonnement, le TURPE, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles d'ENEDIS sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TOTALENERGIES. TOTALENERGIES ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

8. REGLEMENT

8.1. Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, à la date précisée sur la facture ou les factures correspondantes.

Conformément à la réglementation applicable, la facture sera établie au moins une fois par an en fonction de l'électricité effectivement consommée, sous réserve de la transmission d'index réels par le GRD.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie s'il est éligible, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

Le Client personne publique, a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

8.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.3 Délais de remboursement et conditions de report des trop-perçus

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu au profit de TOTALENERGIES inférieur à cinquante (50) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante ; au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur.

8.4 Suspension de l'accès au réseau de distribution

TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des

factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

9. GARANTIE

9.1. Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTALENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTALENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTALENERGIES pourra, au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 9.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTALENERGIES en informera le Client.

9.2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTALENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois ;
- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du BS ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTALENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du BS.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera effectué par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum trois (3) mois suivants la date de résiliation, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

10. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

10.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PDL du Périmètre. L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

10.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

TOTALENERGIES pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTALENERGIES, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client pour une durée identique à celle prévue sur le Bulletin de souscription, ce que ce dernier accepte.

11. FIN DE CONTRAT

11.1 Résiliation anticipée du Contrat à l'initiative du Client

11.1.1 Résiliation pour Changement de fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation. Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 11.1.3.

11.1.2 Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PDL ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

11.1.3 Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance contractuelle, le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes visées au présent article 11, les frais de résiliation suivants (ci-après « Frais de Résiliation ») :

a) un forfait administratif de cinq cents (500) euros auquel s'ajoute,

b) un montant calculé selon la formule suivante : douze (12) euros x 1,6 x la Puissance souscrite) x le nombre de mois restants jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié dans son ensemble.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

11.2. Résiliation pour manquement à l'initiative

de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation effective et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

11.3 Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

12. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

12.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard de la Synthèse DGARD, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

12.2. Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

12.3. Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans la Synthèse DGARD faisant partie intégrante des présentes.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

12.4 Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et s'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD. Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

13. DISPOSITIF CONTRACTUEL

13.1 Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- les Conditions Générales
- ses Annexes:
 - o Annexe 1A : tableau des coefficients de capacité par poste horo-saisonnier
 - o Annexe 1B : Précisions sur la part Acheminement
 - o Annexe 2 : Synthèse DGARD
 - o Annexe 3 : le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.

- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaudra sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

13.2 Nullité partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

14. DONNEES NOMINATIVES

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

TOTALENERGIES, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.

En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTALENERGIES à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des

données le concernant recueillies par TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse : TOTALENERGIES - Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

15. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

16. CESSION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 9 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

17. STIPULATIONS GENERALES

17.1. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

17.2. Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que

les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe

TOTALENERGIES :
https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq11/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf ou sur demande.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgccrf

18. CONDITIONS SPECIFIQUES

18.1. Droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

18.2. Réversibilité vers les tarifs réglementés

En application de L. 337-7 du Code de l'énergie, et sous réserve de répondre aux critères d'exigibilité, le Client non-domestique qui atteste employer moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires ou les recettes sont inférieur à 2 millions d'euros peut, à tout moment et sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente d'électricité mentionnés à l'article L.337-7 du Code de l'énergie pour le PDL.

18.3. Sur la facturation

Le Client non-domestique ayant un compteur Linky conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

19. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

ANNEXE 1 A : Tableau des coefficients de capacité par postes horo-saisonniers (en kW/MWh)

Durée de contrat	Capacité C5 Base (kW/MWh)	Capacité C5 HP (kW/MWh)	Capacité C5 HC (kW/MWh)
12 Mois	0,45672	0,61588	0,07111
24 Mois	0,3428	0,46404	0,03774
36 Mois	0,30157	0,40948	0,026

Surcoût en c€/KWh pour l'année 2021

Durée de contrat	Prix de capacité 2021 C5 Base en c€/KWh*	Prix de capacité 2021 C5 HP en c€/KWh*	Prix de capacité C5 HC en c€/KWh*
12 Mois	1,7856	2,4078	0,2780
24 Mois	1,3402	1,8142	0,1475
36 Mois	1,1790	1,6009	0,1016

* (prix de capacité = Coefficient capacité x Enchère de Capacité)

Enchère 2021 de capacité en €/KW

39,0954

ANNEXE 1 B : Précisions sur la part Acheminement
TURPE

A la date de signature du contrat, la part Acheminement qui correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) en vigueur est la suivante :

Part Acheminement - 2 plages Temporaires					
Puissance	Comptage Simple		Comptage Heure Pleines - Heure Creuses		
	Acheminement (HTT en €/an)	Prix de l'acheminement (HTT en c€/kWh)	Acheminement (HTT en €/an)	Prix de l'acheminement (HTT en c€/kWh)	
				Heures Pleines	Heures Creuses
3	58,07	3,710	/	/	/
6	83,63		9,43	3,790	2,680
9	109,19		125,39		
12	134,75		156,35		
15	160,31		187,31		
18	185,87		218,27		
24	236,99		280,19		
30	288,11		342,11		
36	339,23		404,03		

4 plages Temporelles Courtes Utilisation CU4					
Puissance	Prix Acheminement (HTT en €/an)	Prix de l'acheminement (HTT en c€/kWh)			
		Heures Pleines Saison Haute	Heures Creuses Saison Haute	Heures Pleines Saison Basse	Heures Creuses Saison Basse
3	57,71	6,270	4,290	1,340	0,830
6	82,91				
9	108,11				
12	133,31				
15	158,51				
18	183,71				
24	234,11				
30	284,51				
36	334,91				

NB : la saison tarifaire « Haute » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Basse » s'étend du 1er avril inclus au 31 octobre inclus. La plage des Heures pleines / heures creuses est définie localement

4 plages Temporelles Moyenne Utilisation MU 4					
Puissance	Acheminement (HTT en €/an)	Prix de l'acheminement (HTT en c€/kWh)			
		Heures Pleines Saison Haute	Heures Creuses Saison Haute	Heures Pleines Saison Basse	Heures Creuses Saison Basse
3	62,39	5,750	3,990	1,310	0,820
6	92,27				
9	122,15				
12	10,42				
15	12,31				
18	14,2				
24	17,98				
30	21,76				
36	25,54				

NB : la saison tarifaire « Haute » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Basse » s'étend du 1er avril inclus au 31 octobre inclus. La plage des Heures pleines / heures creuses est définie localement

Données calculées à partir des Tarif TURPE HTA/BT en vigueur à la date de signature du Contrat, disponible sur le site internet du Distributeur (www.enedis.fr).

TURPE identique quel que soit le fournisseur d'énergie. Si entre la date de signature du contrat et la date d'effet du contrat intervient une nouvelle publication des tarifs TURPE HTA/BT, les nouveaux tarifs seront appliqués de plein droit au client, à la date d'effet du Contrat.

ANNEXE 2 : Synthèse DGARD

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

AVERTISSEMENT

Dans le présent document le terme "Enedis" désigne Enedis.

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'ENEDIS 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 ENEDIS 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'ENEDIS : www.Enedis.fr. Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, ENEDIS 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'ENEDIS 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'ENEDIS 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, ENEDIS 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'ENEDIS le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'ENEDIS :

www.Enedis.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 ENEDIS 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'ENEDIS 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 ENEDIS peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations. Les coordonnées d'ENEDIS figurent dans le Contrat Unique du Client.

2- LES OBLIGATIONS D'ENEDIS DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations d'ENEDIS à l'égard du Client

ENEDIS 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'ENEDIS est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2-2 Les obligations d'ENEDIS à l'égard du Client comme du Fournisseur.

ENEDIS 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 ENEDIS et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

> Engagements d'ENEDIS en matière de continuité

ENEDIS 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'ENEDIS ;
- 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 imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par ENEDIS à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client. Cet abattement est égal à :

- 2 % 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 ;
- 4 % 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.

En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

> Engagements d'ENEDIS en matière de qualité de l'onde

ENEDIS 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. ENEDIS 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. ENEDIS 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'ENEDIS et de son catalogue des prestations. Dans le cas où ENEDIS 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'ENEDIS, ENEDIS 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, ENEDIS facture un frais pour déplacement vain.

3) Assurer les missions de comptage dont elle est légalement investie. ENEDIS 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 ENEDIS, 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. ENEDIS 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'ENEDIS, sauf en cas de détérioration imputable au Client. Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par ENEDIS, 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'ENEDIS 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, ENEDIS 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 ENEDIS 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

ENEDIS met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'ENEDIS 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

ENEDIS préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la loi n° 2000-108 du 10 février 2000. Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à ENEDIS 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'ENEDIS en écrivant à :

ENEDIS – 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'ENEDIS est engagée au titre du paragraphe 6-1

2-3 Les obligations d'ENEDIS à l'égard du Fournisseur

ENEDIS 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'ENEDIS.

3- LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU 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, ENEDIS 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. ENEDIS se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès d'ENEDIS aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à ENEDIS 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'ENEDIS.

Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, ENEDIS peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement. Le Client autorise ENEDIS 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'ENEDIS. En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ENEDIS, 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 œuvre 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'ENEDIS. En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'ENEDIS.

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS/UTILISATION DU RESEAU 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'ENEDIS, 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'ENEDIS 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 ENEDIS ;

- 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 ENEDIS 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'ENEDIS à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;
- mettre à disposition d'ENEDIS les mises à jour des données concernant le Client.

5- MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RESEAU 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 ENEDIS. 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 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée, ou par ENEDIS, 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'ENEDIS

ENEDIS 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'ENEDIS ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ENEDIS, 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 ENEDIS ;
- refus du Client de laisser ENEDIS 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 40 de la Loi ;
- 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 ENEDIS de suspendre l'accès au RPD du Client ;
- ou de demander à ENEDIS de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

6- RESPONSABILITE

6-1 Responsabilité d'ENEDIS vis-à-vis du Client

ENEDIS 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'ENEDIS pour les engagements d'ENEDIS 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'ENEDIS

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ENEDIS 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. ENEDIS 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 ENEDIS et le Fournisseur ENEDIS 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. ENEDIS est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'ENEDIS 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'ENEDIS 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 délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par ENEDIS 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- RECLAMATIONS 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'ENEDIS en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet www.Enedis.fr ou bien en adressant un courrier à ENEDIS.

7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation.

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur. Le Fournisseur transmet à ENEDIS la réclamation lorsqu'elle concerne ENEDIS, 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, ENEDIS 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'ENEDIS 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 ENEDIS 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, ENEDIS 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 ENEDIS. A l'issue de l'instruction, ENEDIS 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 ENEDIS 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'ENEDIS en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'ENEDIS. 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- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE ENERGIE VERTE

En vigueur au 08/04/2021

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant au service Energie verte de TOTALENERGIES (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnelle pour le Client ayant la qualité de non-professionnel).

4. DEFINITIONS

« Bulletin de souscription » ou « BS » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« Client » : désigne toute personne physique ou morale qui ayant souscrit à une offre de fourniture d'énergie de TOTALENERGIES, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« Contrat » : désigne le contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client auquel est adossé le service Energie verte.

« Date d'activation » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« Fournisseur » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« Offre » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTALENERGIES et acceptée par le Client.

« Partie(s) » : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

« Site » : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTALENERGIES en application du Contrat.

5. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du service Energie Verte par TOTALENERGIES au Client.

6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

A hauteur de 100% de la consommation en électricité du Client et/ou 10% de la consommation en gaz du Client, TOTALENERGIES s'engage à acheter l'équivalent de la quantité d'électricité consommée par le Client en garantie(s) d'origine

émise(s) par des producteurs français d'énergie d'origine renouvelable.

Conformément aux articles L. 211-2 et L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) d'électricité a été produit à partir d'une source d'énergie renouvelable et injecté sur le réseau électrique.

4. SOUSCRIPTION – DUREE

4.1. Souscription – entrée en vigueur

La souscription au Service Energie verte est réalisée par catégorie de Sites du Client : C5, C4, T1 ou T2.

Le Client a la possibilité de souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en même temps que sa souscription à l'Offre de TOTALENERGIES. Le Service Energie verte prend alors effet à la Date d'activation du Contrat.

Le Client peut également souscrire au Service Energie verte de TOTALENERGIES en cours d'exécution du Contrat. Le service Energie verte prend alors effet le lendemain de la souscription du Client audit service pour les Sites C4, T1 et T2. En ce qui concerne les Sites C5 il prendra effet dès le premier jour de la première période de facturation débutant après la souscription au service.

4.2. Durée

Dans tous les cas, le service Energie verte demeurera en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

4.3. Résiliation

Avant chaque période de renouvellement du Contrat, le Client pourra notifier au Fournisseur son intention de résilier le service Energie verte par tout moyen au moins vingt-quatre (24) heures avant le terme de la période contractuelle en cours.

Sous peine d'invalidité de la demande de résiliation, le Client devra indiquer dans sa notification la ou les catégories de Sites concernés par la résiliation.

La résiliation prendra effet à la date de renouvellement du Contrat.

5. PRIX APPLICABLES

Le prix du Service Energie verte est fixe.

Il est inscrit dans le Bulletin de souscription du Client si ce dernier souscrit à ce service en même temps qu'à son Offre.

En cas de souscription au service Energie verte en cours d'exécution du Contrat, le prix du service est rappelé au Client par courriel lors de sa souscription au service.

Dans tous les cas, il peut faire l'objet d'une modification par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 7 « Evolution des conditions contractuelles » des CGV.

6. FACTURATION - PAIEMENT

6.1. Facturation

Le prix du Service Energie verte est facturé mensuellement au Client à terme échu pour les Sites C5 et à terme à échoir pour les Sites T1, T2 et C4.

Il apparaît sur la facture d'énergie du Client relative à son Offre.

6.2. Paiement

Le Client s'acquiesce du prix du service Energie Verte à la date indiquée sur sa facture d'énergie et suivant les modalités définies dans son Contrat.

7. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

19. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

Notice d'information - «Option Assistance Pro Gaz 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à Total Direct Energie, Total Direct Energie lui recommande l'adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

Total Direct Energie l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'assisteuse et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'assisteuse ?

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €-479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial "MONDIAL ASSISTANCE".

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de Total Direct Energie et qui a adhéré à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitain, **hors Corse**
- souscrit un contrat de gaz auprès de Total Direct Energie

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture de gaz applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité et de gaz de Total Direct Energie et de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24
- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Sérénité postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture de gaz avec Total Direct Energie.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage gaz + chaudière/chauffage du Client ayant adhéré à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne (ou défaillance) sur l'installation en gaz ou de la chaudière par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation de gaz ou la chaudière des Clients Bénéficiaires.

Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, Total Direct Energie a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances, cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660€, Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris- 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

La gestion et la mise en œuvre de l'assistance dépannage ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE, SAS au capital de 7 584 076,86 €

Siège social 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 <http://www.orias.fr/>

agissant sous le nom commercial : « Mondial Assistance ».

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans le contrat de fourniture de gaz souscrit par le Client.

"Client Bénéficiaire" ou **"Client"** : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de Total Direct Energie pour les besoins de son activité professionnelle et qui a adhéré à l'Option « Assistance Pro Gaz 24h/24 »

"Conditions Générales" ou **"CG"** : désignent le présent document.

"Evènement garanti" :

- **survenant sur l'installation de gaz** : désigne une fuite survenant sur les alimentations de gaz après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, y compris flexibles et robinets)
- **Evènement garanti survenant sur la chaudière** : désigne une panne ou dysfonctionnement de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz), dès lors que l'équipement ne serait pas couvert par un contrat annuel de maintenance.

« Installation de chaudière /chauffage » :

Chaudière* ou chauffe-eau, agréés en France par la norme NF, à usage domestique et ne bénéficiant plus d'aucune garantie (légale, constructeur ou distributeur), situés au Domicile, utilisant les combustibles gazeux et dont la puissance est inférieure ou égale à 70 kW. Le Client doit pouvoir justifier d'un contrat d'entretien annuel obligatoire conformément à la norme AFNOR NF X50-010 ou NF X50-011.

* : Date de fabrication de moins de quinze (15) ans.

"Installation de gaz" : désigne l'installation de gaz intérieure du Client, c'est-à-dire la partie de l'installation se trouvant en aval du compteur jusqu'aux points d'alimentation des appareils à l'exclusion des appareils eux-mêmes, située sur le Lieu d'intervention.

"Lieu d'intervention" ou **"Site de consommation"** : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client sur le contrat de fourniture de gaz conclu avec Total Direct Energie. Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, **hors Corse** et desservi par une voie carrossable.

En outre :

- N'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

- Chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.

"Option Assistance Pro Gaz 24h/24" : désigne le nom du service commercialisé en option par Total Direct Energie, comprenant le service d'assistance dépannage gaz + chaudière du Client

ayant souscrit à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par Total Direct Energie.

"Professionnel qualifié et agréé" ou **"Professionnel"** : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle Mondial Assistance fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installations de gaz et/ou de chaudière.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à Mondial Assistance d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 : **0 970 80 65 05** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de Mondial Assistance (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel Mondial Assistance procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti survenant sur l'Installation de gaz ou un Evènement garanti survenant sur la chaudière.

3.1. Intervention d'un Professionnel qualifié et agréé

Si lors du diagnostic préliminaire établi par Mondial Assistance, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Professionnel, Mondial Assistance organise celle-ci (sauf cas de force majeure) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, le Professionnel remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client de garantir la conformité de son Installation de gaz ou sa chaudière aux normes réglementaires en vigueur. Si l'installation faisant l'objet du

dépannage ne remplit pas ces conditions, le Professionnel peut refuser d'intervenir.

En outre, si l'Évènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention du Professionnel prévue ci-dessus, Mondial Assistance s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, la somme de 1000 (mille) euros, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle – 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par Mondial Assistance, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier communiqué au Client Bénéficiaire lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le prestataire.

3.2 Analyse de devis

En outre, Mondial Assistance offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Évènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00, par un spécialiste de Mondial Assistance qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse du devis sera communiqué par téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de Mondial Assistance pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

3.3. Les garanties relatives à chacun des éléments

Il est précisé que le Client pourra bénéficier, en cas de survenance d'un Évènement garanti :

- Sur l'Installation de gaz : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent euros TTC (300 euros TTC) par intervention.
- Sur l'Installation de chaudière : d'une prise en charge d'un montant maximum de trois cent euros TTC (300 euros TTC) par intervention.

Les montants pris en charge pour les événements garantis ci-dessus indiqués, comprennent les frais de déplacement, de remplacement de pièces et de main d'œuvre

3.4. Garanties contractuelles et légales

L'Intervention du Professionnel suite à un Évènement garanti sur l'Installation de gaz ou sur l'installation de chaudière est assortie d'une garantie de trois (3) mois à compter de l'intervention du Professionnel couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ci-dessus ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Évènement garanti.

3.5. Exclusions

Ne sont pas couverts par l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 :

- les chaudières utilisant des combustibles autres que gazeux (fuel, bois, charbon, électricité, solaire),
- les problèmes sur les installations de gaz et les chaudières à usage collectif,
- les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,
- les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,
- l'entretien et/ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique),
- les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,
- les pannes causées ou provoquées intentionnellement par le client bénéficiaire ou avec sa complicité,
- les pannes dues à un dommage électrique, une surtension ou la foudre
- les pannes causées ou provoquées par le gel de canalisations mal isolées, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinés, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée

(poussière abondante, vapeur grasse ou corrosive),

- les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N°82600 du 13 juillet 1982 ;
- Demandes d'intervention se rapportant à une opération d'entretien de la chaudière ou du chauffe-eau, de l'installation d'eau chaude ou de l'installation de gaz.

Mondial Assistance ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client au titre de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, dont le montant figure dans la grille tarifaire de Total Direct Energie remise lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture de gaz. Ainsi, l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sera facturée et payée par le Client selon les conditions et modalités du contrat de fourniture de gaz souscrit auprès de Total Direct Energie.

Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 – DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture de gaz de Total Direct Energie et à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, à la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans le contrat de fourniture de gaz naturel applicable au Client,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec Total Direct Energie, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Droit de Rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de son adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans avoir à justifier de motif ni, à supporter de pénalités. Le Client, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier à Total Direct Energie, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante : Total Direct Energie – Réseau Indirect - TSA 92001 - 92778 BOULOGNE BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : «Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option «Assistance Pro Gaz 24h/24» à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature ».

Lorsque le délai de rétraction expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par Total Direct Energie dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à Total Direct Energie, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation.

Total Direct Energie procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 - SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivants leur échéance, Total Direct Energie mettra en demeure par écrit le Client de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, Total Direct Energie pourra suspendre les garanties de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 pour le Site de consommation concerné.

L'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture de gaz telle que prévue dans les

Conditions Générales de vente de Total Direct Energie.

ARTICLE 7 – RESILIATION

• **Résiliation à l'initiative du Client** : Le Client peut demander chaque mois, par écrit, à l'adresse Total Direct Energie – Service Clientèle – TSA 21519- 75901 PARIS CEDEX 15, la résiliation de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24, moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

• **Résiliation à l'initiative de Total Direct Energie** : En cas d'impayés, si le Client n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par Total Direct Energie d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, Total Direct Energie enverra une nouvelle mise en demeure au Client. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

• **Résiliation de plein droit** : Les garanties de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Bénéficiaire ou par Total Direct Energie du contrat de fourniture de gaz. L'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture de gaz. Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de Total Direct Energie et Mondial Assistance, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24.

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

Total Direct Energie et Mondial Assistance France n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les professionnels intervenant en leur nom propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant

impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanctions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

Mondial Assistance s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client.

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où Mondial Assistance aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.4 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,
 - l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site opérant des transformations du noyau de l'atome ;

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par Total Direct Energie ou par Mondial Assistance aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client. Dans ces hypothèses, Total Direct Energie en informera le Client au moins un (1) mois avant application. Le Client pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Loi informatique et libertés

Total Direct Energie et Mondial Assistance prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier de l'Option Assistance Pro Gaz 24h/24. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Total Direct Energie, dont l'adresse figure sur les Conditions Générales de vente de fourniture d'électricité et de gaz, dans les conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client autorise Total Direct Energie à communiquer lesdites informations à Mondial Assistance et ses sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne, dans le cadre de l'Assistance dépannage. Mondial Assistance et ses sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les

besoins de l'exécution des présentes Conditions Générales dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, Total Direct Energie et Mondial Assistance pourront utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que Total Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie et, si le Client a donné son consentement exprès, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Mondial Assistance en adressant sa demande à :

AWP France SAS DT - Service Juridique
- DT03 7 rue Dora Maar CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex,

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, Total Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Mondial Assistance informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

11.2. Prescription

Les actions dérivant des présentes Conditions Générales sont soumises à une prescription quinquennale en application des dispositions de droit commun prévues à l'article 2224 du Code civil

11.3. Réclamation et Médiation

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser à Total Direct Energie dont

l'adresse figure sur la dernière facture de gaz.

En cas de désaccord, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante

AWP France SAS
Service Traitement des Réclamations
7 rue Dora Maar
93400 Saint Ouen

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP France SAS le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le Client Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>

La Médiation de l'Assurance (LMA)

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'option réservée aux professionnels de Total Direct Energie devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

AWP France SAS et Fragonard Assurances sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de

**résolution, sise au 61 rue Taitbout -
75436 Paris Cedex 09**

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.

Notice d'information - « Option Assistance Pro Electricité 24h/24 »

Compte tenu du type de service que le Client vient d'acheter et des informations qu'il a communiquées à TOTAL Total Direct Energie, Total Direct Energie lui recommande l'adhésion à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24.

Ce contrat se compose des Conditions Générales présentées ci-après, complétées par le bulletin d'adhésion du Client qui lui a été remis lors de sa souscription.

Total Direct Energie l'invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent les droits et obligations du Client et ceux de l'assisteuse et répondent aux questions éventuelles qu'il peut se poser.

Qui est l'assisteuse ?

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €- 479 065 351 RCS Paris - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris

- Entreprise régie par le Code des assurances.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny-Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen. Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>, ci-après dénommée sous le nom commercial "MONDIAL ASSISTANCE".

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat, proposé en option, s'adresse à toute personne physique bénéficiaire d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès de Total Direct Energie et qui a adhéré à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24.

Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce contrat ?

Le Client doit avoir :

- son Domicile en France métropolitain, **hors Corse**
- souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de Total Direct Energie

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24 prennent effet, selon le cas :

- A la Date d'activation du Client dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité applicables au Client, en cas de souscription simultanée à l'offre de fourniture d'électricité de Total Direct Energie et de l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24

- Dans un délai maximal de deux (2) mois si le Client adhère à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24 postérieurement à la conclusion d'un contrat de fourniture d'électricité avec Total Direct Energie.

Un courrier ou e-mail sera envoyé au Client pour l'informer de la date de prise d'effet des garanties.

La garantie est accordée pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

Quelles sont les prestations prévues au contrat ?

Ce sont les prestations d'assistance dépannage électricité du Client ayant adhéré à l'Option, selon les modalités définies aux Conditions Générales.

Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours selon les modalités prévues à l'article 5.2 des Conditions Générales.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application d'un service d'assistance dépannage, disponible 24h/24 et 7j/7, en cas de panne d'électricité garantie par les présentes Conditions Générales survenue sur l'installation électrique intérieure des Clients Bénéficiaires. Afin de faire bénéficier ses Clients d'une assistance dépannage, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales, Total Direct Energie a conclu, pour le compte de ses Clients, un contrat collectif d'assistance auprès de Fragonard Assurances cette dernière assurant le risque garanti dans le cadre des présentes conditions générales Fragonard Assurances, Société Anonyme au capital de 37 207 660 euros, 479 065 351 RCS Paris, ayant son siège social : 2, rue Fragonard, 75017 Paris 17ème, Entreprise régie par le Code des Assurances et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9 .

La gestion et la mise en œuvre des prestations d'assistance souscrite auprès de Fragonard Assurances ont été confiées par Fragonard Assurances à :

AWP FRANCE SAS au capital de 7 584 076,86€
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-490 381 753 RCS Bobigny
société de courtage d'assurances -
Inscription ORIAS 07 026 669
<http://www.orias.fr/>
agissant sous le nom commercial : «
MONDIAL ASSISTANCE ».

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis aux présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente de fourniture d'électricité souscrites par le Client Bénéficiaire.

"Client Bénéficiaire" : désigne tout Client Professionnel bénéficiaire d'un contrat de fourniture d'électricité de Total Direct Energie pour les besoins de son activité professionnelle, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA et qui a adhéré à l'Option Assistance Pro 24/24.

"Conditions Générales" ou **"CG"** : désignent le présent document.

"Electricien" : désigne une entreprise spécialisée, à laquelle MONDIAL ASSISTANCE fait appel pour intervenir chez le Client Bénéficiaire, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'installations électriques intérieures.

"Evènement garanti survenant sur l'Installation électrique intérieure" ou « Evènement garanti » : désigne le dysfonctionnement survenu sur l'Installation électrique intérieure du site de consommation provoquant une interruption de la fourniture en électricité ou une défaillance de l'Installation électrique intérieure **sous réserve des exclusions de garantie définies à l'article 3 des présentes Conditions Générales**. Sont concernés les éléments localisés en aval du compteur, notamment les prises murales, les interrupteurs, les douilles de lampe, les tableaux d'alimentation, les coupe circuits, les disjoncteurs différentiels et le câblage.

"Installation électrique intérieure" ou "Installation" : désigne l'installation électrique intérieure du Client Bénéficiaire, c'est-à-dire la partie de l'installation électrique intérieure se trouvant en aval du disjoncteur principal de branchement jusqu'aux points d'alimentation (prises de courant), située sur le lieu d'intervention défini dans le contrat de fourniture d'électricité que le Client Bénéficiaire a conclu avec Total Direct Energie.

Les pannes et/ou défaillances résultant d'un dysfonctionnement du réseau de distribution d'électricité et relevant du gestionnaire de réseau de distribution, en l'occurrence Enedis, ne sont pas couvertes.

"Lieu d'intervention" ou "Site de consommation" : désigne l'adresse de consommation indiquée par le Client Bénéficiaire sur le contrat de fourniture d'électricité conclu avec Total Direct Energie. Ce lieu d'intervention doit obligatoirement être situé en France métropolitaine, **hors Corse** et être desservi par une voie carrossable. En outre :

- n'est pas un lieu d'intervention et ne peut faire l'objet d'une adhésion aux présentes Conditions Générales toute partie commune d'immeubles ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

- chaque adhésion ne peut concerner qu'un unique lieu d'intervention, dont l'adresse ne peut pas être modifiée.

"Option Assistance Pro Electricité 24/24" : désigne le nom du service d'assistance dépannage sur l'Installation électrique intérieure du Client Bénéficiaire, selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales, commercialisé par Total Direct Energie.

ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Pour permettre à MONDIAL ASSISTANCE d'intervenir, le Client Bénéficiaire doit appeler le numéro suivant, disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 : 0970 80 65 05 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe).

La mise en œuvre des garanties prévues aux présentes Conditions Générales, sans l'accord préalable de MONDIAL ASSISTANCE (matérialisé par un numéro de dossier transmis au Client Bénéficiaire lors de son appel téléphonique) ne peut donner lieu à remboursement des frais éventuellement engagés par le Client Bénéficiaire.

3.1. Diagnostic préliminaire par téléphone

Lors de cet appel MONDIAL ASSISTANCE procède à un diagnostic téléphonique préliminaire sur la base des informations recueillies auprès du Client Bénéficiaire, lui permettant de déterminer si le dysfonctionnement est un Evènement garanti. Lors de cet appel, MONDIAL ASSISTANCE guide le Client Bénéficiaire pour tenter de rétablir l'électricité ou à défaut, isoler le secteur de la panne.

3.2. Intervention d'un Electricien

Si lors du diagnostic préliminaire établi par MONDIAL ASSISTANCE, il apparaît que le dysfonctionnement est un Evènement garanti nécessitant l'intervention d'un Electricien, MONDIAL ASSISTANCE organise celle-ci (**sauf cas de force majeure**) dans les deux (2) heures suivant l'appel du Client Bénéficiaire, ou dans un créneau horaire défini et convenu avec le Client Bénéficiaire.

A l'issue de son intervention, l'Electricien remettra au Client un bon d'intervention comportant les justificatifs de son intervention et des réparations effectuées.

Il est de la responsabilité du Client Bénéficiaire de garantir la conformité de son Installation électrique intérieure aux normes réglementaires en vigueur. Si l'Installation électrique intérieure ne remplit pas ces conditions, l'Electricien peut refuser d'intervenir.

Il est précisé que le Client Bénéficiaire pourra bénéficier, en cas de survenance

d'un Evènement garanti sur l'Installation électrique intérieure d'une prise en charge **d'un montant maximum de trois cent (300) euros TTC par intervention (déplacement, pièces et main d'œuvre)**. A ce titre, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE accorde une garantie contractuelle, dans le cadre de prestations effectuées par l'Electricien (déplacement, pièces et main d'œuvre) suite à la survenance d'un Evènement garanti d'1 (un) an à compter de l'intervention de l'Electricien.

En outre, si l'Evènement Garanti persiste à l'issue d'un délai de 24h suivant l'intervention de l'Electricien prévue ci-dessus, MONDIAL ASSISTANCE s'engage à remettre au Client Bénéficiaire, pour faire face aux dépenses diverses induites par cette situation exceptionnelle, **la somme de 1000 (mille) euros**, sous forme d'un chèque envoyé à l'adresse de ce dernier, dans un délai de 8 (huit) jours suivant la date de réception de la demande expresse du Client Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à MONDIAL ASSISTANCE - AWP FRANCE- Service Relations Clientèle – 01 - 7 rue Dora Maar CS 60001 - 93488 Saint Ouen Cedex. Cette somme restera définitivement acquise au Client Bénéficiaire.

Pour être traitée par MONDIAL ASSISTANCE, la demande du Client devra impérativement comporter le numéro du dossier communiqué au Client Bénéficiaire lors du diagnostic préliminaire par téléphone susvisé, l'adresse d'envoi du chèque, ainsi que le bon d'intervention délivré par le prestataire.

3.3. Analyse de devis

En outre, MONDIAL ASSISTANCE offre au Client Bénéficiaire la possibilité d'effectuer un contrôle de devis, dans l'hypothèse où des travaux seraient nécessaires en sus des garanties accordées par les présentes Conditions Générales dans les suites de la survenance d'un Evènement garanti.

Le contrôle de devis est réalisé sur simple appel téléphonique au 0 970 80 65 05 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00, par un spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE qui apportera au Client Bénéficiaire l'assurance que les devis qui lui ont été communiqués répondent à son besoin et correspondent au juste prix pour les travaux envisagés dans la région concernée. Le résultat de l'analyse du devis sera communiqué par

téléphone au Client Bénéficiaire dans les soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis.

Si besoin et si le Client Bénéficiaire le souhaite, le spécialiste de MONDIAL ASSISTANCE pourra prendre contact avec l'auteur du devis pour obtenir un complément d'information ou tenter de renégocier le devis proposé.

En cas d'insuccès et/ou si le Client Bénéficiaire le souhaite, MONDIAL ASSISTANCE pourra organiser la visite d'un Electricien à une date convenue avec le Client Bénéficiaire pour que ce dernier effectue un devis contradictoire.

Le devis contradictoire sera envoyé dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées suivant la visite de l'Electricien faisant suite à la demande téléphonique du Client Bénéficiaire au numéro indiqué ci-dessus.

3.5 Garanties contractuelles et légales

L'Intervention de l'Electricien suite à un Evènement garanti est assortie d'une garantie d'un (1) an pour l'intervention sur l'Installation électrique à compter de l'intervention de l'Electricien, couvrant le déplacement, les pièces détachées et la main d'œuvre.

La garantie contractuelle ne peut en aucun cas faire obstacle à l'application des garanties légales relatives aux prestations effectuées suite à la survenance de l'Evènement garanti. En outre, elles ne privent en aucun cas le Client Bénéficiaire d'exercer toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle qui lui est légalement reconnue.

3.6. Exclusions de garantie

Ne sont pas couverts par l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 :

- les travaux de modification portant sur le réglage de l'intensité de déclenchement du disjoncteur (augmentation de la puissance souscrite),
- les interventions rendues nécessaires à la suite de travaux d'aménagement intérieur effectués sur le Site qu'il s'agisse de travaux de renouvellement, de réparation et/ou de mise en conformité de l'installation électrique intérieure aux normes en vigueur, y compris si le Site n'est plus alimenté en électricité,

- la réparation des appareils électriques, électroniques ou électroménagers,

- les pannes électriques causées ou provoquées intentionnellement par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité,

- les pannes électriques causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982,

- les pannes électriques couvertes au titre de l'assurance construction obligatoire (loi du 4 janvier 1978),

- les interruptions de fourniture d'électricité consécutives à un non-paiement des factures d'électricité,

- Les pannes électriques survenues en dehors de la période de validité de l'adhésion,

- Les rétablissements de l'électricité en cas de résiliation, de suspension ou de limitation de la puissance souscrite dans le cadre du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de Total Direct Energie.

Sont exclus du périmètre d'intervention :

- les Installations électriques intérieures nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées...),

- les Installations électriques intérieures ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,

- les Installations électriques intérieures faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité Consuel, attestant de la conformité des Installations électriques intérieures aux normes de sécurité en vigueur,

- les Installations électriques intérieures non conformes au regard du décret du 14 novembre 1988 sur la sécurité des installations électriques pour les entreprises (installations non raccordées à un réseau de terre) ou manifestement dangereuses,

- le local dont le rapport de vérification périodique obligatoire n'est pas vierge de tout risque électrique important selon décret n° 88-1056 du 14

novembre 1988 et ses arrêtés d'application.

Ne seront pas pris en charge au titre de l'Option Assistance Pro 24/24 :

- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens,
- les frais découlant de prestations effectuées par des personnes autres que les Electriciens missionnés par MONDIAL ASSISTANCE,
- MONDIAL ASSISTANCE ne pouvant se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence, elle ne prend pas en charge les frais engagés du fait de l'intervention de ces organismes.

ARTICLE 4 - FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT

La cotisation mensuelle due par le Client Bénéficiaire au titre de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24, dont le montant figure dans la grille tarifaire de Total Direct Energie remise au Client Bénéficiaire lors de son adhésion, payable d'avance, sera facturée sur sa facture d'électricité. Ainsi, l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sera facturée et payée selon les conditions et modalités du contrat de fourniture d'électricité souscrit par le Client Bénéficiaire auprès de Total Direct Energie. Il est précisé que tout mois commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 5 - DUREE

5.1. Prise d'effet et durée des garanties
Sous réserve des dispositions prévues à l'article 5.2, les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 prennent effet, selon le cas :

- En cas de souscription simultanée au contrat de fourniture d'électricité de Total Direct Energie et l'Option Assistance Pro 24/24, à la date d'activation du Client Bénéficiaire dans le périmètre de facturation de Total Direct Energie, telle que définie dans le contrat de fourniture d'électricité applicable au Client Bénéficiaire,
- En cas de souscription postérieurement à la conclusion de son contrat de fourniture d'électricité avec Total Direct Energie, un (1) jour franc suivant la date de souscription à l'Option Assistance Pro Electricité 24/24.

Les garanties sont accordées pour une durée d'un (1) mois ferme, tacitement reconductible par période d'un (1) mois, à compter de la prise d'effet des garanties, dans les conditions décrites ci-dessus.

5.3. Droit de Rétractation

Le Client Bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus qui court à compter de la date de son acceptation des Conditions Générales de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 pour renoncer à l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le Client Bénéficiaire, pour exercer ce droit, doit envoyer un courrier, comprenant les éléments permettant de clairement l'identifier, à l'adresse suivante :

Total Direct Energie – Réseau Indirect -
TSA 92001 – 92778 BOULOGNE
BILLANCOURT cedex

dont il trouvera le modèle ci-après : «Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation de l'Option «Assistance Pro Electricité 24h24» à laquelle j'ai adhéré le ..., date et signature ».

Lorsque le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Dans ce cas, le Client sera remboursé par Total Direct Energie dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa lettre recommandée avec accusé de réception - de la ou des cotisation(s) mensuelle(s) qu'il aurait éventuellement réglée(s) à Total Direct Energie, sauf si le Client a sollicité l'exécution des prestations. La facturation aura lieu à l'issue de la période de rétractation

Total Direct Energie procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Bénéficiaire aura utilisé pour la transaction initiale sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

ARTICLE 6 – SUSPENSION DES GARANTIES

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou partiel des cotisations dans un délai de dix (10) jours suivant leur échéance, Total Direct Energie mettra en demeure par écrit le Client Bénéficiaire de régulariser sa situation. Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'envoi, Total Direct Energie pourra suspendre les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 pour le Site de consommation concerné.

L'Option Assistance Pro 24/24 sera en outre automatiquement suspendue, en cas de suspension du contrat de fourniture d'électricité telle que prévue dans les Conditions Générales de vente de Total Direct Energie.

ARTICLE 7 – RESILIATION

Résiliation à l'initiative du Client

Bénéficiaire : Le Client Bénéficiaire peut demander chaque mois, par écrit, la résiliation de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24, moyennant un préavis de dix (10) jours. La résiliation sera effective à l'issue du mois d'abonnement payé d'avance par le Client Bénéficiaire, le cas échéant le mois suivant lui sera remboursé sur sa facture correspondante.

Résiliation à l'initiative de Total Direct

Energie : En cas d'impayés, si le Client Bénéficiaire n'a pas régularisé sa situation dans les trente (30) jours de l'envoi par Total Direct Energie d'une mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales, Total Direct Energie enverra une nouvelle mise en demeure au Client Bénéficiaire. Si celle-ci n'est pas régularisée dans un délai de dix (10) jours calendaire, Total Direct Energie pourra résilier de plein droit l'Option Assistance Pro Electricité 24/24.

Résiliation de plein droit : Les garanties de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 prennent automatiquement fin en cas de résiliation par le Client Bénéficiaire ou par Total Direct Energie du contrat de fourniture d'électricité. L'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sera résiliée au jour de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, la responsabilité de Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE, en l'absence de faute de ces derniers, ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences dommageables éventuelles liées à la résiliation de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24.

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation au titre des dommages subis par le Client Bénéficiaire du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuses de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse est due à un tiers y compris les électriciens intervenant en leur nom

propre et sous leur propre responsabilité, ou a pour cause la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible, extérieur et imprévisible rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties. Sont notamment considérés comme des événements de force majeure : la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances <https://www.tresor.economie.gouv.fr/sanctions-financieres-internationales>), la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique.

MONDIAL ASSISTANCE s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Client .

L'organisation par le Client ou par ses proches de l'assistance énoncée à l'article 3 des présentes Conditions Générales ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE a été prévenue et a donné son accord exprès.

Dans le cas où MONDIAL ASSISTANCE aurait donné son accord exprès, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE ne concerne que les prestations qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Professionnels intervenant auprès du Client en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions définies à l'article 3.6 des présentes Conditions Générales, sont toujours exclus :

- les événements survenus lors de locations saisonnières,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- les dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Client Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Client Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Client Bénéficiaire ;
- les dommages consécutifs à :
 - la consommation d'alcool par le Client et/ou,
 - l'absorption par le Client Bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
- l'application civile ou militaire de la réaction nucléaire, c'est-à-dire les transformations du noyau de l'atome, le transport et le traitement des déchets radioactifs, l'utilisation d'une source ou d'un corps radioactif, l'exposition à des radiations ionisantes, la contamination de l'environnement par des agents radioactifs, l'accident ou dysfonctionnement survenu sur un site

opérant des transformations du noyau de l'atome ;

En outre, sont également exclus :

- les dommages survenus antérieurement à l'adhésion à l'Option Assistance Pro Electricité 24h/24 ;
- les dommages dus à la pollution naturelle et/ou humaine.

ARTICLE 10 - EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Des modifications sont susceptibles d'être apportées par Total Direct Energie ou par MONDIAL ASSISTANCE aux conditions des présentes Conditions Générales de vente ou aux conditions tarifaires applicables au Client Bénéficiaire. Dans ces hypothèses, Total Direct Energie en informera le Client Bénéficiaire au moins un mois avant application. Le Client Bénéficiaire pourra alors résilier l'Option Assistance Pro Electricité 24/24 sans frais, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

Les modalités décrites ci-dessus seront également applicables en cas de transfert des garanties issues des présentes Conditions Générales à un nouvel assistant.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1. Loi informatique et libertés

Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE prennent les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elles détiennent ou qu'elles traitent dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'à gérer le secret des correspondances dans le respect des lois et règlements.

Les informations recueillies dans le cadre de l'adhésion ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier de l'Option Assistance Pro Electricité 24/24. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Total Direct Energie, dont l'adresse figure sur les Conditions Générales de vente de fourniture d'électricité, dans les conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client Bénéficiaire autorise Total Direct Energie à communiquer lesdites informations à MONDIAL ASSISTANCE

et leurs sous-traitants, en Union Européenne et hors Union Européenne, dans le cadre de l'Assistance dépannage. MONDIAL ASSISTANCE et leurs sous-traitants s'engagent à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution des présentes Conditions Générales dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. En outre, Total Direct Energie et MONDIAL ASSISTANCE pourront utiliser les données personnelles du Client Bénéficiaire dans le cadre de sondages, sauf demande expresse contraire du Client Bénéficiaire, et de manière agrégée aux fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que Total Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie et, si le Client a donné son consentement exprès, des offres commerciales susceptibles de l'intéresser.

Dans le cadre des prestations prévues aux présentes Conditions Générales, le Client Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression, auprès de Mondial Assistance en adressant sa demande à :

AWP France SAS DT - Service Juridique
- DT03 7 rue Dora Maar CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Si le Client a donné son consentement exprès, Total Direct Energie utilise ses informations nominatives afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou relatives à ses offres commerciales susceptibles de l'intéresser, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, SMS ou télécopie.

Mondial Assistance informe le Client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique «Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

11.2. Prescription

Les actions dérivant des présentes Conditions Générales sont soumises à une prescription quinquennale en

application des dispositions de droit commun prévues à l'article 2224 du Code civil.

11.3. Réclamation et Médiation

En cas de réclamation, le Client Bénéficiaire pourra s'adresser à Total Direct Energie dont l'adresse figure sur la dernière facture d'électricité.

En cas de désaccord, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

AWP France SAS

Service Traitement des Réclamations

7 rue Dora Maar

93400 Saint Ouen

Un accusé de réception parviendra au Client dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP France SAS le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le Client Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

<http://www.mediation-assurance.org>

La Médiation de l'Assurance (LMA)

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Clients Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

11.4 Règlement des litiges

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales, tant pour leur interprétation que pour leur exécution, est le droit français.

Les Clients ayant adhéré à l'option réservée aux professionnels de Total Direct Energie devront soumettre tout différend né à l'occasion de la conclusion ou de l'interprétation des présentes Conditions Générales au Tribunal de Commerce de Paris.

11.5 Autorité de contrôle

AWP France SAS et Fragonard Assurances sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

11.6 Loi applicable – Langue utilisée

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution des présentes Conditions Générales est le français.



TotalEnergies

► vos références



N° de client : 113325803
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113325803 20221212



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE D'ELECTRICITE du 08 décembre 2022
N° 100006130158

Fourniture d'électricité	10,00 €
Abonnement	10,00 €
Transport, Acheminement	14,02 €
Montant HTT	24,02 €
Taxes et contributions	3,07 €
CTA	3,07 €
Total hors TVA	27,09 €
TVA à 5,5% sur le montant de 27,09 €	1,49 €
Montant TTC	28,58 €

Date de prélèvement de cette facture le 23/12/2022

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Segment C5 : 0 972 67 50 XX

XX = Les 2 chiffres du département du site

7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.

Tarif non réglementé.

Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.

Origine de l'électricité (mix résiduel Powernext conformément au Code de l'Energie) :
80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon,
fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des
Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire
vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service
d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne
fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans
votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de
TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous
pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur
<http://www.energiemediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie
- Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de
retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement
anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et
peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

Prélèvement automatique

Code Client : 113325803

Facture n°100006130158

Montant : 28,58€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 23/12/2022 sur le compte FR76 XX27
8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté
du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos
coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PDL : 09551230055908 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 24/11/2022 AU 02/12/2022

Vos références

Adresse du site
CANNETROTTER
81 ROUTE DE JOUY
ARDON
45160 ARDON

Tarif non réglementé
Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Base - CU

Profil : P02

Horizon C5 - 12 mois
Date de fin de contrat 22/11/2023

Puissance Souscrite
15 kVA

Données de comptage
Compteur Evolué
Matricule compteur :
02197677620584
Coefficient de lecture : 1

Consommation Annuelle de Référence : 1040 kWh

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par Enedis : 49 384 le 02/12/2022. Prochaine relève d'Enedis vers le 02/01/2023

Relevé de consommation
Compteur N° 02197677620584
Base

Ancien index
le 24/11/2022
49 384

Nouvel index
le 02/12/2022
49 384

	Quantité (kWh) (kVA)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			0,00 €
Abonnement (HT)			10,00 €
Période du 03/12/2022 au 02/01/2023		120,00 €/an	10,00 €
Transport et acheminement			14,02 €
Composante de comptage - Echoir	du 03/12/2022 au 02/01/2023	1,5500	1,55 €
Composante de gestion - Echoir	du 03/12/2022 au 02/01/2023	1,2200	1,22 €
Composante de soutirage fixe - Echoir	du 03/12/2022 au 02/01/2023	0,7500	11,25 €
Taxes et contributions (HT)	Assiette (kWh)		3,07 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			3,07 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)	0	0,0010	0,00 €
TOTAL HTVA			27,09 €

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.

► vos références



N° de client : 113470108
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113470108 20230124



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE D'ELECTRICITE du 20 janvier 2023
N° 127001107464

Fourniture d'électricité	2,26 €
Abonnement	2,26 €
Transport, Acheminement	3,68 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Remises	-21,66 €
Montant HTT	-10,73 €
Taxes et contributions	0,81 €
CTA	0,81 €
Total hors TVA	-9,92 €
TVA à 5,5% sur le montant de 6,75 €	0,37 €
TVA à 20% sur le montant de -16,67 €	-3,33 €
Montant TTC	-12,88 €

Prochaine facture vers le 24/01/2023

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution
Segment C5 : 0 972 67 50 XX
XX = Les 2 chiffres du département du site
7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.

Tarif non réglementé.

Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.

Origine de l'électricité (mix résiduel Powernext conformément au Code de l'Energie) :
80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon,
fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des
Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire
vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service
d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne
fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans
votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de
TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous
pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur
<http://www.energiemediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie
- Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de
retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement
anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et
peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

VOUS N'AVEZ RIEN A PAYER

Référence client : 113470108

Facture n°127001107464

Montant : -12,88€

Titulaire du compte :
CANNETROTTER

Le montant de votre avoir vous sera remboursé sous 15 jours sous
réserve du règlement des sommes éventuellement dues à
TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

198000007675 48113470108127001107464992870

-1288

► Détail de votre facture

PDL : 23331548414006 - ID N°0001

Vos références

Profil : P02

Adresse du site

CANNETROTTER
CHEMIN DE SAINT CHRISTEAU
AUCH
32000 AUCH

Tarif non réglementé

Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Base - CU

Horizon C5 - 12 mois

Date de fin de contrat 17/01/2024

Puissance Souscrite

18 kVA

Données de comptage

Compteur Evolué
Matricule compteur :
03177601581173
Coefficient de lecture : 1

Consommation Annuelle de Référence : 14311 kWh

	Quantité (kWh) (kVA)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			0,00 €
Abonnement (HT)			2,26 €
Période du 18/01/2023 au 24/01/2023		120,00 €/an	2,26 €
Offres promotionnelles et réductions (HT)			-21,66 €
Assistance Pro 24/24 : 1 mois offert			-4,99 €
Offre de parrainage : 20 € TTC offerts			-16,67 €
Services, prestations et frais annexes (HT)			4,99 €
Assistance Pro 24/24 du 18/01/2023 au 17/02/2023		4,99	4,99 €
Transport et acheminement			3,68 €
Composante de comptage - Echoir	du 18/01/2023 au 24/01/2023	0,23	1,5500
Composante de gestion - Echoir	du 18/01/2023 au 24/01/2023	0,23	1,2200
Composante de soutirage fixe - Echoir	du 18/01/2023 au 24/01/2023	4,06	0,7500
Taxes et contributions (HT)			0,81 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			0,81 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)		0	0,00763
TOTAL HTVA			-9,92 €



A11

Direction Entreprises & Collectivités DUPLICATA

certifié conforme à l'original

Vos références

Référence client : 300 003 105 244
Titulaire du contrat : CETTE FAMILLE
SIRET du contractant : 81475529400042

Vos contacts

Pour nous contacter ou accéder
à vos contrats et factures,
votre Espace Client **Bill-e**
est disponible 24/7
ec.engie.fr



Votre responsable clientèle : JEREMY
LALONDE



Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h
tel. 0228032753



espace-entreprises@engie.com



ENGIE
TSA 25703
59783 LILLE CEDEX 9

Dépannage réseau 24/24

0811 882 200*

Prix d'appel :
Service 0,06 € / min + prix appel

CETTE FAMILLE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

Votre Facture Monosite électricité

N° 220007527966 - 22 décembre 2022

A REGLER AVANT LE 06/01/2023

Votre mode de paiement : PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Votre prochaine facture : vers le 30 janvier 2023

Merci de tenir compte des délais postaux lors de l'envoi de votre règlement. Taux d'intérêt appliqué en cas de retard de paiement : 2,28 %. Un paiement anticipé ne donnera lieu à aucun escompte.

MONTANT TTC à payer		6 605,95 €
Consommation totale d'électricité : 13 110 kWh		
Électricité*		
● Fourniture et acheminement d'électricité		5 454,21 €
Terme fixe fourniture et acheminement	105,84 €	
Terme variable fourniture et acheminement	5 348,37 €	
Total électricité / hors toutes taxes		5 454,21 €
● Taxes et Contributions		50,75 €
C.T.A.	23,74 €	
CSPE	6,56 €	
Taxe communale sur la conso.	20,45 €	
Total électricité / hors TVA		5 504,96 €
● TVA payée sur les débits		1 100,99 €
20,0 % calculée sur 5 504,96 €	1 100,99 €	

*Détail des abréviations dans le lexique en page 2

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Conformément à votre demande, le montant de votre facture sera prélevé sur le compte dont vous nous avez communiqué les coordonnées. Merci de nous signaler toute modification de vos coordonnées bancaires.

Facture n° 220007527966 du 22/12/22

CETTE FAMILLE

Réf. de votre compte : 300003105244
Réf. Unique de Mandat : 00RUB0267441
Id. Créancier SEPA : FR03RAP002381

montant TTC
6 605,95 euros

prélevé le :
06/01/2023
(date limite de paiement)

Titulaire du compte

CETTE FAMILLE

Références du compte

nom de la banque
CAISSE FEDERALE DE CREDIT MUTUEL - AG
LOUVRE MONTORGUEI

IBAN
FR76 1027 8060 3100 0206 8770 123



Direction Entreprises & Collectivités DUPLICATA

certifié conforme à l'original

Taxes et contributions

Retrouvez dans votre espace client **BiLL-e** les flashs info concernant l'évolution des taxes et contributions.

Informations utiles

Vous pouvez contacter votre service clients ENGIE par email ou par courrier. En cas de désaccord avec la réponse apportée par le service client, vous pouvez solliciter :

- le médiateur du groupe ENGIE
 - par internet > www.mediateur-engie.com
 - par courrier > ENGIE - Courrier Médiateur, TSA 27601, 59973 Tourcoing Cedex
- ou, pour les clients entrant dans le champ d'application des dispositions de l'article L122-1 du code de l'Énergie, le médiateur national de l'Énergie :
 - par internet > www.energie-mediateur.fr
 - par courrier > Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n° 59252, 75443 Paris Cedex 09

Retrouvez sur le site du médiateur national de l'énergie le comparateur d'offres comparateur-offres.energie-info.fr

Retrouvez toutes les démarches dans les conditions générales de vente.

Lexique

A : Autorelevé	HPH : Heures Pleines Hiver
CEE : Certificat d'Économies d'Énergie	HPSB : Heures Pleines Saison Basse
CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité	HPSEM : Heures Pleines Semaine
CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement	HPSH : Heures Pleines Saison Haute
E : Estimé	HPWE : Heures Pleines WeekEnd
HC : Heures Creuses	JA : Juillet Août
HCD : Heures Creuses Demi-saison	KVA : kilo Volt Ampère
HCE : Heures Creuses Été	KVARh : kilo Volt Ampère Réactif heure
HCH : Heures Creuses Hiver	PDL : Point De Livraison
HCSB : Heures Creuses Saison Basse	PPA : Power Purchase Agreement
HCSEM : Heures Creuses Semaine	PRM : Point Référence Mesure
HCSH : Heures Creuses Saison Haute	PU : Prix Unitaire
HCWE : Heures Creuses WeekEnd	R : Réel
Hp : Pointe	RMS : Relève à la Mise en Service
HP : Heures Pleines	TCCFE : Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité
HPD : Heures Pleines Demi-saison	TDCFE : Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité
HPE : Heures Pleines Été	

Facture monosite



N° 220007527966 - 22 décembre 2022

Votre bilan GES selon le mix moyen France⁽¹⁾



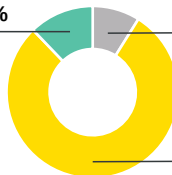
Retrouvez le détail des calculs dans la rubrique Mes documents de votre espace client **BiLL-e**

Sur la base de votre consommation de 13 110 kWh
 Vos émissions dans le cadre du bilan GES⁽²⁾ sont de 0,53 tCO_{2e}
 Les émissions totales⁽³⁾ sont de 0,79 tCO_{2e}

Origine de l'électricité injectée sur le réseau français⁽⁵⁾

Énergies renouvelables 12,17 %

dont géothermie : 1,15 %
 biomasse : 0,49 %
 hydraulique : 1,80 %
 éolien : 6,27 %
 solaire : 2,46 %



Énergies fossiles 8,90 %

dont pétrole : 0,40 %
 gaz : 8,17 %
 charbon : 0,33 %

Énergie nucléaire 78,93 %

Facteur d'émission carbone : 42,94 gCO₂/kWh
 Déchets radioactifs : 2,13 mg/kWh

- (1) Les calculs utilisent les facteurs d'émissions équivalent CO₂ (CO_{2e}) de la base carbone® de l'Ademe (www.bilans-ges.ademe.fr)
 (2) Émissions entrant dans le cadre du bilan GES en référence à l'article L229-25 du code de l'Environnement et à la norme ISO 14064-1 : émissions directes (combustion in situ) pour les combustibles fossiles (Scope 1) et indirectes (combustion à la centrale) pour l'électricité (Scope 2).
 (3) Bilan prenant en compte toutes les émissions : Scope 1 ou 2 et Scope 3 (production du combustible, transport et distribution).
 (5) Chiffres du mix énergétique résiduel France 2020 publié par EEX (European Energy Exchange) le 25 août 2021 sur www.powernext.com



Facture monosite

N° 220007527966 - 22 décembre 2022



Direction Entreprises & Collectivités DUPLICATA

certifié conforme à l'original

Votre contrat

Votre référence client :

300 003 105 244

Titulaire du contrat :

CETTE FAMILLE

Date d'échéance : 30/06/2025

Votre offre : Maitriz'Elec 100% Fixe

Acheminement : Tarif BT > 36 kVA à 4 plages temporelles - Courte utilisation. - Segment C4

Votre point de livraison

PDL/PRM :

30000550291462

Désignation du site :

HOTEL RESIDENCE LE KIRCHBERG

Adresse de livraison :

8 IMPASSE DE LA FORET
57230 BAERENTHAL

Type de compteur : Compteur PME-PMI

Suivez vos consommations

Vous pouvez retrouver le détail de vos consommations et puissances atteintes, programmer vos alertes et comparer avec l'année N-1 sur votre Espace Client **Bill-e** ec.engie.fr

Dépannage réseau 24/24

0811 882 200*

Prix d'appel :

Service 0,06 € / min + prix appel

CETTE FAMILLE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

Consommation du 20/11/2022 au 20/12/2022

Détail de votre facture

	Période de consommation	Conso. kWh/Qté	Prix unitaire (€ HT)	Montant HT (€)	Taux de TVA
Electricité				5 433,81	
Abonnement ⁽¹⁾	du 20/11/22 au 20/12/22			85,44	20,0%
Consommation HP Saison Haute	du 20/11/22 au 20/12/22	6 961	0,53845	3748,15	20,0%
Consommation HC Saison Haute	du 20/11/22 au 20/12/22	6 149	0,26024	1600,22	20,0%
Acheminement électricité				20,40	
Composante de comptage	du 20/11/22 au 20/12/22			20,40	20,0%
Vos services et autres prestations				0,00	
Espace Client				Gratuit	
Taxes et Contributions				50,75	
Contribution tarifaire d'acheminement (108,25 € x 0,2193)				23,74	20,0%
Taxes locales - part communale ⁽³⁾	du 20/11/22 au 20/12/22	13 110	0,00156	20,45	20,0%
Contrib. service public élec	du 20/11/22 au 20/12/22	13 110	0,00050	6,56	20,0%
Total HTVA				5 504,96 €	
Total TVA 20,0 %				1 100,99 €	
Total TTC				6 605,95 €	

Consommation d'énergie									Puissance	
Période	Numéro de compteur	Date de la relève	Ancien index	Date de la relève	Nouvel index	*	Différence	Énergie (kWh)	Puissance souscrite (kVA)	Puissance atteinte (kVA)
HPSH	257	20/11	149903	20/12	156864	R	6961	6 961	66	32
HCSH	257	20/11	151145	20/12	157294	R	6149	6 149	66	52
HPSB	257	20/11	120958	20/12	120958	R	0	0	66	0
HCSB	257	20/11	110549	20/12	110549	R	0	0	66	0

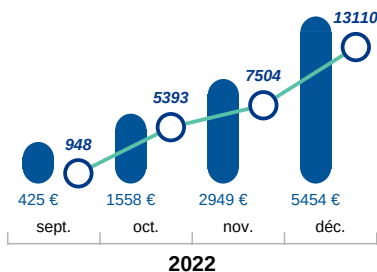
*E = Estimé R = Réel A = Auto-relevé

** Votre conseiller clientèle est à votre disposition pour optimiser vos puissances souscrites et votre formule tarifaire d'acheminement.

(1) Ces rubriques intègrent le coût d'acheminement de 679,21 € reversé au distributeur.

(3) Les taxes locales collectées par les fournisseurs d'énergie sont reversées aux communes et aux départements.

Votre historique sur les 4 derniers mois



Consommations (en kWh)

- Relève client
- Relève distributeur
- Estimation fournisseur
- Estimation distributeur

Montants facturés (en €)

Fourniture, acheminement et services HTT



TotalEnergies

► vos références



N° de client : 113320609
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113320609 20221128



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE D'ELECTRICITE du 24 novembre 2022
N° 125001079928

Fourniture d'électricité	3,33 €
Abonnement	3,33 €
Transport, Acheminement	3,93 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Remises	-21,66 €
Montant HTT	-9,41 €
Taxes et contributions	0,86 €
CTA	0,86 €
Total hors TVA	-8,55 €
TVA à 5,5% sur le montant de 8,12 €	0,45 €
TVA à 20% sur le montant de -16,67 €	-3,33 €
Montant TTC	-11,43 €

Prochaine facture vers le 28/11/2022

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Segment C5 : 0 972 67 50 XX

XX = Les 2 chiffres du département du site

7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.

Tarif non réglementé.

Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.

Origine de l'électricité (mix résiduel Powernext conformément au Code de l'Energie) :
80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon,
fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des
Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire
vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service
d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne
fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans
votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de
TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous
pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur
<http://www.energiemediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie
- Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de
retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement
anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et
peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

VOUS N'AVEZ RIEN A PAYER

Référence client : 113320609

Facture n°125001079928

Montant : -11,43€

Titulaire du compte :
CANNETROTTER

Le montant de votre avoir vous sera remboursé sous 15 jours sous
réserve du règlement des sommes éventuellement dues à
TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

198000007675 72113320609125001079928976870

-1143

► Détail de votre facture

PDL : 21222575948226 - ID N°0001

Vos références

Profil : P02

Adresse du site

CANNETROTTER
41 RUE D AMIENS
BEAUVAIS
60000 BEAUVAIS

Tarif non réglementé

Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Base - CU

Horizon C5 - 12 mois

Date de fin de contrat 21/11/2023

Puissance Souscrite

12 kVA

Données de comptage

Compteur Evolué
Matricule compteur :
02187604020855
Coefficient de lecture : 1

Consommation Annuelle de Référence : 4311 kWh

	Quantité (kWh) (kVA)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			0,00 €
Abonnement (HT)			3,33 €
Période du 22/11/2022 au 01/12/2022		120,00 €/an	3,33 €
Offres promotionnelles et réductions (HT)			-21,66 €
Assistance Pro 24/24 : 1 mois offert			-4,99 €
Offre de parrainage : 20 € TTC offerts			-16,67 €
Services, prestations et frais annexes (HT)			4,99 €
Assistance Pro 24/24 du 22/11/2022 au 21/12/2022		4,99	4,99 €
Transport et acheminement			3,93 €
Composante de comptage - Echoir	du 22/11/2022 au 01/12/2022	0,33	1,5500
Composante de gestion - Echoir	du 22/11/2022 au 01/12/2022	0,33	1,2200
Composante de soutirage fixe - Echoir	du 22/11/2022 au 01/12/2022	4,00	0,7500
Taxes et contributions (HT)			0,86 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			0,86 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)		0	0,0010
TOTAL HTVA			-8,55 €

► vos références



N° de client : 113320609
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113320609 20230212



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► en cas de panne réseau



GRDF - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Tel : 0 800 47 33 33

(prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Votre Assistance Pro Gaz 24h 24

0 970 80 65 05 (prix d'un appel local)

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. Tarifs non réglementés.
Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.
Infos émissions de CO2 : www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Vous pouvez nous transmettre votre auto-relève de compteur sur www.totalenergies.fr rubrique Espace Client ou par téléphone au 0 970 80 69 69 (prix d'un appel local) au plus tard 10 jours avant la date de votre prochaine facture.

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.
TVA à 5,5% : appliquée à l'abonnement et à la CTA. TVA à 20% payée sur les débits, appliquée à la consommation, aux services options, aux prestations techniques et à la TICGN.

► FACTURE DE GAZ du 08 février 2023
N° 121001291448

Volume consommé	11 686 kWh
Fourniture de gaz	1 748,23 €
Consommation	1 748,23 €
Abonnement	10,97 €
Acheminement	141,41 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Montant HTT	1 905,60 €
Taxes et contributions	100,84 €
CTA	3,03 €
TICGN	97,81 €
Total hors TVA	2 006,44 €
TVA à 5,5% sur le montant de 55,38 €	3,05 €
TVA à 20% sur le montant de 1 951,06 €	390,21 €
Montant TTC	2 399,70 €

Date de prélèvement de cette facture le 23/02/2023

Prélèvement automatique

Code Client : 113320609

Facture n°121001291448

Montant : 2399,70€

Titulaire du compte:
CANNETROTTER

Ce montant sera prélevé le 23/02/2023 sur le compte FR76 XX27 8XXX 310X XX06 XXX0 123, et pourra, le cas échéant, être augmenté du montant de vos impayés antérieurs ou diminué de vos avoirs.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

Pensez à signaler tout changement dans vos coordonnées bancaires au service clientèle

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

198000007675 00113320609121001291448962870 239970

► Détail de votre facture

PCE : 21222720666006 - ID N°0001 - FACTURATION PERIODE DU 01/01/2023 AU 31/01/2023

Adresse du site
CANNETROTTER
41 RUE D AMIENS
60000 BEAUVAIS

Vos références

Horizon T1/T2 - 12 mois
Tarif d'acheminement : T2
Zone Tarifaire : 2 - Profil : P012
Niveau Tarifaire Régional : 2
Coef. A: 1,008 - Coef. Zi: 0,01253

Données de comptage

Compteur GAZPAR n° 524
Coef. de lecture : 1
Coef. de conversion (m3 à kWh) : 11,13
Coef. de péréquation : 1

Historique de la consommation du site

Consommation Annuelle de Référence : 49 367 kWh

Période de consommation	Index début	Index de fin	Conso (m3)	Conso en kWh
01/01/2023 au 31/01/2023	13 036	14 086	1 050	11 686
20/12/2022 au 31/12/2022	12 807	13 036	229	2 535
19/12/2022 au 19/12/2022	12 807	12 807	0	0

■ Estimé
■ Relevé GRDF
■ Auto-relève

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par GRDF : 14 086 le 31/01/2023. Prochaine relève GRDF vers le 28/02/2023

	Du	Au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Fourniture de gaz naturel (HT)						1 748,23 €
Consommation	01/01/23	31/01/23	1 050	11 686	0,14960	1 748,23 €
Abonnement de gaz naturel (HT)						10,97 €
Régularisation Abonnement fournisseur	01/01/23	28/01/23			10,00	-9,03 €
Abonnement fournisseur	01/01/23	31/01/23			10,00	10,00 €
Abonnement fournisseur	01/02/23	28/02/23			10,00	10,00 €
Acheminement (HT)						141,41 €
ATRD - Terme variable Distribution	01/01/23	31/01/23		11 686	0,00856	100,03 €
Régularisation ATRD - Terme fixe Distribution	01/01/23	28/01/23				-10,05 €
ATRD - Terme fixe Distribution	01/01/23	31/01/23				11,13 €
ATRD - Terme fixe Distribution	01/02/23	28/02/23				11,13 €
Régularisation ATRT - Terme fixe Transport	01/01/23	28/01/23				-24,01 €
ATRT - Terme fixe Transport	01/01/23	31/01/23				26,59 €
ATRT - Terme fixe Transport	01/02/23	28/02/23				26,59 €
Services, prestations et frais annexes (HT)						4,99 €
Assistance Pro Gaz 24h/24 du 19/01/2023 au 18/02/2023					4,99	4,99 €
Taxes et contributions (HT)						100,84 €
				Assiette (kWh)		
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						3,03 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN, €/kWh)				11 686	0,00837	97,81 €
TOTAL HTVA						2 006,44 €

Le tarif d'utilisation des réseaux publics gérés par GRDF représente 163,69 € TTC (141,41 euros HT) sur cette facture. Tarif non réglementé.

Comment payer votre facture ?

- Conformément à votre demande, vous êtes en **prélèvement automatique**.
- En cas de **changement de coordonnées bancaires** ou en cas d'**incident de paiement** : veuillez contacter votre service clientèle.

► vos références



N° de client : 113413391
Titulaire contrat : CANNETROTTER
Libellé facture : CANNETROTTER

113413391 20221230



► vos contacts



Service client

Tel : 09.77.40.50.60 (service gratuit + prix appel)
du lundi au samedi de 9h00 à 19h00

Email :

service.pro@mail.totalenergies.fr

Espace Client :

totalenergies.fr/professionnels

Par courrier :

TotalEnergies - Service Clientèle
TSA 81633
75901 PARIS CEDEX 15

CANNETROTTER
M. PAUL-ALEXIS RACINE
23 RUE DE LA REPUBLIQUE
61200 ARGENTAN

► FACTURE D'ELECTRICITE du 24 décembre 2022
N° 100006166870

Fourniture d'électricité	7,42 €
Abonnement	7,42 €
Transport, Acheminement	8,74 €
Services, prestations et frais annexes	4,99 €
Remises	-21,66 €
Montant HTT	-0,51 €
Taxes et contributions	1,92 €
CTA	1,92 €
Total hors TVA	1,41 €
TVA à 5,5% sur le montant de 18,08 €	0,99 €
TVA à 20% sur le montant de -16,67 €	-3,33 €
Montant TTC	-0,93 €

Prochaine facture vers le 28/12/2022

► en cas de panne réseau



Enedis - Gestionnaire du Réseau de Distribution

Segment C5 : 0 972 67 50 XX

XX = Les 2 chiffres du département du site

7j/7, 24h/24 - Prix d'un appel local

Informations sur votre facture

Document à conserver pendant 5 ans. TVA payée sur les débits.

Tarif non réglementé.

Retrouvez tous nos tarifs sur www.totalenergies.fr rubrique Tarifs.

Origine de l'électricité (mix résiduel Powernext conformément au Code de l'Energie) : 80,5% nucléaire - 9,9% renouvelable (hydraulique, éolien, solaire) - 9,6% fossile (charbon, fioul, gaz). Pourcentage d'énergies renouvelables garanti selon le mécanisme des Garanties d'Origine. Infos émissions de CO2 sur www.totalenergies.fr. Agissez pour réduire vos consommations en consultant le site www.ademe.fr.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : energie-info.fr, le service d'information des pouvoirs publics, n° vert 0800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe) ou www.energie-info.fr.

Pour toute réclamation, contactez votre service clientèle. La procédure est précisée dans votre contrat.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de TotalEnergies n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie par Internet sur <http://www.energiemediateur.fr/> ou par courrier à l'adresse Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09

Taux d'intérêt en cas de retard de paiement : trois fois le taux d'intérêt légal. Frais de retard de paiement : 40€ TTC. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La TVA globale de votre facture est déterminée par la formule total HT x taux de TVA et peut donc différer du montant calculé par la somme des TVA arrondies par site.

VOUS N'AVEZ RIEN A PAYER

Référence client : 113413391

Facture n°100006166870

Montant : -0,93€

Titulaire du compte :
CANNETROTTER

Le montant de votre avoir vous sera remboursé sous 15 jours sous réserve du règlement des sommes éventuellement dues à TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



TotalEnergies
TSA 20888
92894 NANTERRE CEDEX 9

► Détail de votre facture

PDL : 23260781400613 - ID N°0001

Vos références

Profil : P02

Adresse du site
CANNETROTTER
152 RUE DU FAUBOURG DES
BESSIERES
31660 BESSIERES

Tarif non réglementé

Segment: C5
Raccordement : BT < 36 kVA
Option tarifaire : Base - CU

Horizon C5 - 12 mois
Date de fin de contrat 21/12/2023

Puissance Souscrite
12 kVA

Données de comptage

Compteur Evolué
Matricule compteur :
03217612552349
Coefficient de lecture : 1

Consommation Annuelle de Référence : 6906 kWh

	Quantité (kWh) (kVA)	Prix unitaire	H.T.
Energie active			0,00 €
Abonnement (HT)			7,42 €
Période du 22/12/2022 au 13/01/2023		120,00 €/an	7,42 €
Offres promotionnelles et réductions (HT)			-21,66 €
Assistance Pro 24/24 : 1 mois offert			-4,99 €
Offre de parrainage : 20 € TTC offerts			-16,67 €
Services, prestations et frais annexes (HT)			4,99 €
Assistance Pro 24/24 du 22/12/2022 au 21/01/2023		4,99	4,99 €
Transport et acheminement			8,74 €
Composante de comptage - Echoir	du 22/12/2022 au 13/01/2023	0,74	1,5500
Composante de gestion - Echoir	du 22/12/2022 au 13/01/2023	0,74	1,2200
Composante de soutirage fixe - Echoir	du 22/12/2022 au 13/01/2023	8,90	0,7500
Taxes et contributions (HT)			1,92 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)			1,92 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE, €/kWh)	0	0,0010	0,00 €
TOTAL HTVA			1,41 €