



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF

Client hors-résidentiel
Mis à jour le 01/06/2016

■ PRÉAMBULE

DYNEFF, société par actions simplifiée de droit français au capital de 20 000 000 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro B 305 800 997 dont le siège est situé au 1300 avenue Albert Einstein –Parc du Millénaire- 34000 Montpellier est fournisseur autorisé de gaz naturel en France. Les présentes conditions générales ainsi que les conditions particulières sont portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion de tout contrat. Elles peuvent être librement consultées sur le site www.dyneff.fr.

Le Client n'ayant pas conclu de Contrat de Livraison Direct avec le Gestionnaire du Réseau de Distribution reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison (jointes au Contrat) qui le lient au Gestionnaire du Réseau de Distribution et les accepte expressément.

■ DÉFINITIONS

Abonnement : composante du prix indépendante des quantités vendues.

Catalogue des Prestations : liste des prestations proposées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. Le Catalogue des Prestations GRDF est disponible à l'adresse suivante : http://bibliotheque.grdf.fr/fileadmin/user_upload/biblio_fournisseur/Catalogue%20des%20prestations%20GrDF%201er%20juillet%202015.pdf

Client : personne physique ou morale, consommatrice de Gaz, ayant souscrit un Contrat de vente de gaz avec DYNEFF.

Compteur : appareil qui mesure le volume de Gaz livré au Client.

Conditions Standard de Livraison : document contractuel ayant pour objet de définir les Conditions de livraison du Gaz et les Conditions d'accès et de réalisation des interventions pour les Clients n'ayant pas souscrit de Contrat de Livraison Directe avec le Gestionnaire de Réseau de Distribution.

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : volume de Gaz que le Client prévoit de consommer annuellement et que DYNEFF s'engage à vendre au Client.

Contrat (CGV – CPV) : le contrat de vente de Gaz se compose des conditions générales de vente de gaz combustible résidentiel ou hors résidentiel (CGV) ainsi que des conditions particulières de vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires européennes.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : exploitant du réseau de distribution de Gaz où est situé le Point de Livraison. Il se définit comme le cocontractant du Client au titre des Conditions Standard de Livraison pour un Point de Livraison raccordé au Réseau de distribution.

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

Une Partie : DYNEFF ou le Client.

Les Parties : DYNEFF et le Client.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : dispositif situé en aval du Réseau de distribution permettant d'assurer le comptage du volume de Gaz livré au Client ainsi que la régulation de la pression de livraison du Gaz.

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) : quantité de chaleur théorique qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius ; tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Mise en service : opération effectuée par le GRD consistant à rendre possible durablement un débit continu de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation.

Mise hors service / coupure : opération effectuée par le GRD consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation.

Point De Livraison (PDL) : point physique où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné dans les CPV.

Quantités livrées : quantités de Gaz correspondant à la somme des quantités mesurées par le dispositif local de mesurage et des éventuelles quantités corrigées.

Remise en service : opération effectuée par le GRD consistant à rendre de nouveau possible durablement un débit continu de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation à la suite d'une Mise hors service.

Réseau de distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités sous la responsabilité du GRD, constitués notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement à l'aide duquel le GRD réalise des prestations d'acheminement de Gaz jusqu'au PDL du Client.

Offre de marché : Les prix des offres de marché sont librement fixés par les fournisseurs

Tarif réglementé : les prix des tarifs réglementés sont fixés par l'Etat.



■ 1 - CONTRAT DE FOURNITURE

A. Objet du Contrat

Le Contrat de fourniture a pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles DYNEFF fournit au Client du Gaz sur les zones géographiques où DYNEFF a conclu un accord avec le GRD et dont la quantité d'énergie est exprimée en kWh PCS.

Il définit également les conditions selon lesquelles le GRD livre le Gaz au Client et détermine les conditions du mandat confié par ce dernier à DYNEFF. Toute fourniture de gaz implique l'acceptation sans réserve de la part du Client des CGV – CPV, étant entendu que tous autres documents, notamment les conditions générales d'achat du Client, sont inopposables à DYNEFF.

B. Souscription du Contrat

Le Client peut solliciter la souscription d'un Contrat de fourniture en contactant DYNEFF par téléphone, par courrier postal ou électronique. Il peut également solliciter cette souscription sur le site internet www.dyneff.fr ou tout autre site proposant les offres de DYNEFF.

C. Durée du Contrat

La durée du Contrat est déterminée dans les CPV. Le Contrat lie les Parties dès sa date de souscription et prend effet à compter de la date de Mise en service du Compteur ou d'ouverture du compte Client par DYNEFF (indiquée sur la première facture ou par écrit).

D. Continuité de la fourniture de Gaz

Conformément à la législation française en vigueur, DYNEFF est tenue d'assurer la continuité de fourniture de gaz à ses Clients. Cependant, l'exécution du Contrat pourra être suspendue par les Parties en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les Pouvoirs Publics et/ou le GRD ou de toute autre hypothèse prévue aux présentes Conditions Générales. A cet effet, le Client reconnaît que l'obligation de livraison peut, notamment pour chacun des cas évoqués dans le présent article, être réduite ou interrompue. Le Client ne pourra alors prétendre à une quelconque indemnisation des éventuelles conséquences en découlant.

La fourniture pourra également être suspendue à l'initiative de DYNEFF dans les conditions prévues au Contrat notamment en son article 5.

E. Droit de rétractation

Le Client ayant souscrit à une offre DYNEFF dispose, conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser à DYNEFF, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par mail à service-gaz@dyneff.fr ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF – Service GAZ – Parc du Millénaire – Stratégie concept – Bât 5 – 1300 Av. Albert Einstein – CS 76033 – 34060 MONTPELLIER Cedex.

Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client, en pièce jointe du Contrat. Il est également téléchargeable sur le site www.dyneff.fr. Le Client a la faculté de renoncer au droit de rétractation pour disposer de la fourniture de gaz avant la fin du délai de rétractation par demande expresse portée sur un support écrit.

Cette disposition s'applique exclusivement aux contrats conclus à distance et aux contrats conclus hors établissement.

■ 2 - VENTE DU GAZ

DYNEFF s'engage à fournir du Gaz au Client dans la limite des CGV – CPV. La fourniture de Gaz est subordonnée à :

- la Mise en service préalable des ouvrages de raccordements par le GRD ;
- la conformité de l'installation du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment à l'arrêté du 2 août 1977 modifié ;
- la prise d'effet des Conditions Standard de Livraison pour le PDL du Client.

La fourniture du Gaz par DYNEFF interviendra après réception par DYNEFF du Contrat de vente de Gaz complété et signé par le Client. La date prévisionnelle de fourniture est stipulée dans les CPV, sous réserve de son acceptation par le GRD.

■ 3 - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété et des risques du Gaz a lieu après le passage du Gaz au PDL du Client.



■ 4 - LIVRAISON DU GAZ

A. Conditions Standard de Livraison

Les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques et détermination des quantités, conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement, le dispositif de comptage etc....) sont fixées dans les Conditions Standard de Livraison jointes aux présentes et liant le Client au GRD. Le GRD a mandaté DYNEFF pour le représenter auprès du Client en ce qui concerne l'acceptation, l'exécution, la résiliation ou l'interprétation des Conditions Standard de Livraison et pour recueillir également les demandes spécifiques du Client. A cet effet, DYNEFF est l'interlocuteur du Client pour toutes demandes relatives au Catalogue des Prestations en vigueur à la date de la demande.

DYNEFF transmet toutes demandes au GRD et facture le Client, pour le compte de ce dernier, de toutes sommes dues à ce titre, conformément au Catalogue des Prestations. Le Catalogue des Prestations est mis à la disposition du Client sur le site internet du GRD ou peut lui être adressé sur simple demande par courriel. Le Client est informé que le GRD reste seul responsable de la bonne exécution des Conditions Standard de Livraison et des différentes prestations listées au Catalogue des Prestations.

B. Obligations du Client

A tout moment, le Client devra permettre au GRD d'accéder aux ouvrages de raccordement et en particulier au Point de Comptage et d'Estimation, et a minima, une fois par an. Le Client reconnaît qu'il doit impérativement être en possession d'un certificat de conformité, délivré par un professionnel, de l'installation des matériels mettant en œuvre des gaz combustibles.

L'installation intérieure est exécutée et entretenue sous la responsabilité du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde de ladite installation. L'installation intérieure, ainsi que ses compléments ou modifications doivent avoir été établis et les visites de contrôle avoir été réalisées, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment l'arrêté du 2 août 1977 modifié relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations Gaz.

Durant toute la durée du Contrat, le Client s'engage ainsi à respecter ses obligations relatives à la conformité de son installation intérieure (entretien périodique notamment de la tuyauterie, des robinets, appareils de chauffage, ventilation....). En aucun cas, DYNEFF ne sera responsable de la défectuosité de l'installation intérieure.

■ 5 - REFUS ET/OU ARRÊT DE LIVRAISON DE GAZ

DYNEFF pourra refuser au Client (ou suspendre) la fourniture de Gaz, notamment dans les cas suivants :

- Non-paiement dès la première facture et après mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa réception par le Client.
- Non constitution, reconstitution ou disparition du dépôt de garantie et/ou de la garantie financière tels que stipulés dans les CGV – CPV.
- Non-conformité des Installations du Client.
- Usage frauduleux ou illicite du Gaz.
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et dispositifs de comptage, quelle qu'en soit la cause.
- Trouble causé par un Client ou par ses Installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie.
- Inexécution ou manquements graves ou répétés à l'une quelconque des obligations du présent Contrat.

Dans ces hypothèses, tous les frais (stipulés au Catalogue des Prestations) sans préjudice de tous autres dommages et intérêts engendrés par la suspension de fourniture (coupure, remise en service...) seront supportés par le Client.

-Rétrocession de Gaz, même à titre gratuit, par le Client à un ou plusieurs tiers, à quelque titre que ce soit, sans autorisation préalable et écrite de DYNEFF.

■ 6 - PRIX DU GAZ

Le prix du Gaz est un prix de marché, non réglementé, fixé librement par DYNEFF.

La grille tarifaire est portée à la connaissance du Client préalablement à la souscription du Contrat. Elle est ensuite tenue à la disposition du Client qui peut soit en faire la demande par téléphone au 04 67 12 68 30 (coût d'un appel local selon opérateur) soit par courrier électronique à l'adresse suivante: service-gaz@dyneff.fr.

Le prix sont déterminés dans les CPV.

Aux prix hors taxes s'ajoutent les impôts, taxes, charges et redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, conformément à la législation et/ou réglementation en vigueur.

Le prix des services supplémentaires que DYNEFF peut être amené à proposer au Client sont communiqués au Client sur simple demande et consultable sur le site Internet DYNEFF.

Le prix des prestations associées à la livraison de Gaz assurées par le GRD sont fixées dans le Catalogue des Prestations du GRD.



■ 7 - COMPTAGE DU GAZ

A. Compteurs

Les volumes de Gaz livrés sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison du GRD dûment acceptées par le Client. Les informations concernant les volumes livrés au PDL du Client sont fournies par le GRD à DYNEFF.

B. Relevé des Compteurs

Les relevés de Compteur sont effectués périodiquement par le GRD.

C. Contrôle des appareils de comptage

L'opération de contrôle des appareils de comptage peut être réalisée conformément au Catalogue des Prestations du GRD ou en accord avec la législation en vigueur.

■ 8 - FACTURATION / PAIEMENT

Les factures sont établies conformément à la législation en vigueur. Elles sont émises et adressées au Client par DYNEFF selon la quantité d'énergie réelle consommée ou estimée. La fréquence de facturation est précisée dans les CPV. L'acceptation des présentes Conditions Générales vaut acceptation pour l'émission d'une facturation sous format électronique sauf stipulation contraire dans les CPV.

Le Client pourra communiquer à DYNEFF par téléphone, courrier électronique ou postal, au plus tôt douze (12) jours calendaires et au plus tard cinq (5) jours calendaires avant la date de sa prochaine facture estimée, l'index qu'il aura relevé sur son Compteur. DYNEFF prendra en compte cet index pour établir une facture sur la quantité d'énergie consommée.

Les délais de règlement sont prévus au plus tard, quinze (15) jours calendaires date d'émission de la facture sauf précision contraire dans les CPV. DYNEFF proposera au Client, en fonction de sa consommation et de son option tarifaire, une facturation bimestrielle, mensuelle ou annuelle :

La facturation bimestrielle : DYNEFF établit alors une facture tous les deux (2) mois soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le GRD, soit sur la base d'une consommation estimée à partir de la consommation prévisionnelle, ou sur la base de l'index communiqué par le Client. En tout état de cause, au moins une facture de régularisation par an sera émise par DYNEFF à partir du relevé effectué par le GRD, tenant compte des quantités réellement livrées au Client. Les modes de paiements seront les suivants :

Prélèvement automatique le 5 de chaque mois, ou sur demande du Client, possibilité de payer par virement, chèque, Lettre de Change Relevé (LCR) ou en ligne. La Réception de la facture vaut notification de prélèvement.

La facturation mensuelle : DYNEFF établit alors une facture tous les mois sur la base des quantités relevées et communiquées par le GRD soit, sur la base d'une consommation estimée à partir de la consommation prévisionnelle, ou sur la base de l'index communiqué par le Client. Les modes de paiements seront les suivants :

Prélèvement automatique le 5 de chaque mois, ou sur demande du Client, possibilité de payer par virement, chèque Lettre de Change Relevé (LCR) ou en ligne.

La Réception de la facture vaut notification de prélèvement.

Facturation annuelle avec le service mensualisation : Ce service permet au Client ayant une consommation inférieure à 150 MWh de lisser ses paiements sur une période de onze (11) mois en payant un montant identique chaque mois. Pour bénéficier de ce mode de facturation, le Client doit obligatoirement opter pour le prélèvement automatique. A ce titre, le Client fournit à DYNEFF un Relevé d'Identité Bancaire et un mandat de prélèvement dûment renseigné. Il s'engage à approvisionner suffisamment son compte pour permettre les prélèvements convenus. Lors de la première mise en place de la mensualisation, DYNEFF et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des onze (11) mensualités égales à prélever à date fixe. La régularisation intervenant le 12ème mois. La Réception de l'échéancier vaut notification de prélèvement. Cet échéancier peut être révisé en cas de relevé de Compteur en cours d'année montrant un écart notable entre la consommation réelle et estimée. Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des Consommations Annuelles de Référence de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services souscrits.

Une fois par an, le Client reçoit une facture de fin de période.

Cette facture lui est adressée sur la base du relevé de ses consommations réelles ou à défaut, de ses consommations estimées par le GRD. Elle précise le montant des Abonnements, celui des consommations du Client et le cas échéant, celui de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix pendant la période d'exécution du contrat, les relevés effectués par le GRD ainsi que les estimations sont pris en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle.

Si le solde est en faveur de DYNEFF, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture.

Si le solde est en faveur du Client, le trop perçu sera déduit de la prochaine mensualité du nouvel échéancier ou remboursé. Un nouvel échéancier de paiement sera adressé au Client en même temps que la facture annuelle.

Les modes de paiements seront les suivants:

Mensualisation avec prélèvement automatique le 5 de chaque mois, ou sur demande du Client, possibilité de payer par virement, chèque Lettre de Change Relevé (LCR) ou en ligne.



Toute demande de modification des modalités de paiement ou des coordonnées bancaires devra être adressée par courrier auprès de DYNEFF Service GAZ – Parc du Millénaire – Stratégie concept – Bât. 5 – 1300 Av. Albert Einstein – CS 76033 – 34060 MONTPELLIER Cedex.

Retard de paiement : En cas de retard de paiement, il est facturé au Client, sans formalité préalable, un intérêt de retard, à compter de l'échéance du paiement et jusqu'à son complet règlement, égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de quinze points. Le Client est par ailleurs redevable envers DYNEFF de tous les frais engagés pour le recouvrement amiable ou contentieux de sa créance ou de tous frais consécutifs à l'impayé tels que les frais bancaires facturés à DYNEFF à cet égard (ces frais incluent notamment l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement au profit du créancier, à savoir 40 euros).

Obligation de paiement : Toute réclamation du Client ne suspend pas son obligation de paiement.

■ 9 - GARANTIE FINANCIÈRE

DYNEFF se réserve le droit d'exiger, à la signature ou en cours de Contrat, le versement d'une garantie financière. Sa nature, son montant ainsi que ses modalités de versement sont fixés aux CPV ou par avenant.

En cas de défaut de paiement, DYNEFF compensera sa créance avec cette garantie financière, ce que le Client accepte sans réserve.

■ 10 - RÉSILIATION

A. Résiliation à l'initiative du Client

► Résiliation intervenant pour changement de fournisseur :

Dans ce cas, le Client pourra résilier le contrat à tout moment.

DYNEFF décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du site de consommation du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers DYNEFF de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

► Résiliation suite à une modification des dispositions contractuelles ou tarifaires :

Lorsque la résiliation fait suite à une modification des dispositions contractuelles ou tarifaires en application du présent Contrat, le Client doit en informer DYNEFF au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, afin de transmettre la demande au GRD. Le GRD communique alors à DYNEFF la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat continue de s'appliquer jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prendra fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à DYNEFF. Dès lors que le Client respecte les délais susmentionnés, aucun frais de résiliation ne peut lui être imputé.

► Autres cas :

Pour tous autres cas, le Client informera DYNEFF par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à DYNEFF de transmettre la demande au GRD. Le GRD communique alors à DYNEFF la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. La résiliation est effective au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation faite à DYNEFF. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prendra fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à DYNEFF.

DYNEFF établira la facture soldant le compte du Client comme prévu dans le présent Contrat. Cette facture comportera notamment 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 Standard de Livraison, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des Points de Livraison faisant l'objet de la résiliation.

B. Frais de Résiliation

En cas de résiliation à l'initiative du Client, des frais de résiliations peuvent être prévus dans les CPV.

C. Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas de tout manquement au présent Contrat, notamment l'article 5, le Contrat sera résilié de plein droit, trente (30) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

■ 11 - RÉGLEMENTATION(S) NOUVELLE(S)

Si, en cours d'exécution du Contrat, une réglementation devait être modifiée ou une nouvelle réglementation entrer ou être sur le point d'entrer en vigueur, et que cette réglementation devait être susceptible d'avoir un quelconque effet direct ou indirect défavorable à DYNEFF, notamment économique, ce dernier aura la possibilité de mettre fin au présent Contrat. Une telle option pourra être exercée par DYNEFF à tout moment, lors de l'exécution de la prestation. Avant d'appliquer cette clause, DYNEFF fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution équitable pour les Parties. Le cas échéant, DYNEFF notifiera au client la résiliation du contrat par courrier recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la notification émise par DYNEFF.



■ 12 - RESPONSABILITÉ

A. Responsabilité à l'égard des tiers

Les Parties supportent, chacune en ce qui la concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils endossent en vertu du droit commun, à raison de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du présent Contrat.

B. Responsabilité entre DYNEFF et le Client

Chacune des Parties assumera les responsabilités liées aux prestations et engagements qu'elle sera amenée à exécuter et à prendre au titre du présent Contrat. Toutefois, la responsabilité de DYNEFF est limitée aux dommages directs et ne peut excéder 1/12ème de la facturation annuelle du Client.

La responsabilité de DYNEFF ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures.

C. Responsabilité du GRD

Le GRD est responsable, vis-à-vis du Client, de la livraison du Gaz, selon les dispositions des Conditions Standard de Livraison, notamment en termes de qualité et de continuité de la distribution du Gaz. Le Client s'engage à respecter les Conditions Standard de Livraison du GRD et, en cas d'interruption ou de suspension de la livraison du Gaz fondée sur un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité de DYNEFF ne peut en aucun cas être recherchée au titre de cette interruption.

■ 13 - ASSURANCES

Les Parties doivent souscrire à leurs frais, chacune en ce qui la concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de leurs obligations respectives au titre de l'utilisation du produit livré par DYNEFF.

■ 14 - FORCE MAJEURE - INTERRUPTION DE LA LIVRAISON DE GAZ

Les Parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de tout ou partie de leurs obligations a pour cause la survenance d'un événement revêtant le caractère de force majeure telle que définie par les tribunaux.

Le cas de force majeure est entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.

Les Parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, 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 :

- fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable,
- fait de l'administration ou des pouvoirs publics, grèves, faits de guerre déclarée ou non déclarée, émeutes, révolutions, actes de terrorisme ou attentat,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions.

La Partie qui invoque un événement ou une circonstance visée 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 Standard de Livraison.

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

Si DYNEFF 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.



■ 15 - CONFIDENTIALITÉ - DROIT D'ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant auprès de DYNEFF SAS – Parc du Millénaire – Stratégie concept – Bât. 5 – 1300 Av. Albert Einstein – CS 76033 – 34060 MONTPELLIER Cedex.

Les informations concernant le Client et contenues dans les fichiers de DYNEFF sont traitées en conformité avec le décret n°2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de Gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié.

■ 16 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le droit applicable est le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable, le Client pouvant saisir DYNEFF de toute réclamation par téléphone au 04 67 12 68 30, par courriel service-gaz@dyneff.fr ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF Service Gaz, Parc du Millénaire Stratégie Concept - Bât 5, 1300 Av. Albert Einstein CS 76033, 34060 Montpellier Cedex. Si dans un délai de deux (2) mois, le Client n'obtenait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat de fourniture et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès de DYNEFF qui n'aurait pas permis de régler le différend, le Médiateur National de l'Energie pourrait alors être saisi par le Client.. Si le litige est relatif à une obligation incombant au GRD, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment le Tribunal de Commerce de Montpellier y compris en cas de demande incidente, de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs et ce quel que soit le lieu d'exécution du Contrat.

■ 17 - ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DYNEFF se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. DYNEFF en informera le Client par tout moyen tel qu'une simple mention d'avertissement portée sur une facture. A défaut pour le Client de résilier le Contrat dans les conditions de l'article 10, les nouvelles CGV seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes un (1) mois après la notification de ces modifications faite au Client.

■ 18 - CESSION

Le Contrat ou les droits et obligations s'y attachant ne peuvent pas être cédés par le Client sans l'accord écrit de DYNEFF.

■ 19 - INFORMATIONS

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel

Il est également rappelé au Client la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

DocuSigned by:

4967522F559144E...





CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

PREAMBULE :

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

Elles concernent notamment :

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

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

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 établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'Acheminement et d'autres prestations non couvertes par le Tarif d'Acheminement, dont le prix est indiqué.

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

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

Conditions Standard de Livraison : les présentes conditions de livraison du Gaz.

Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre le Distributeur et un Fournisseur en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement du Gaz.

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

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

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

Distributeur : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, GrDF, 6 rue Condorcet – 75009 Paris, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture. Au sens des Conditions Standard de Livraison, le Fournisseur est considéré comme un tiers.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

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

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

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

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

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

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S.) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques.

niques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

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

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

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de

détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bar inclus.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage et des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison.

Tarif d'Acheminement : tarif d'utilisation du Réseau de Distribution du Distributeur, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'Acheminement.

1

Objet des Conditions Standard de Livraison

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

Les Conditions Standard de Livraison s'appliquent à tout Client :

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

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

- le Compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m³/h ; ou
- le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du Catalogue des Prestations.

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

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

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

2

Caractéristiques du Gaz livré

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

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;

- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B ; dans le cas d'alimentation par Réseau MPB, le Distributeur pourra sur demande du Client, délivrer une Pression de Livraison jusqu'à 300 mbar.

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1. Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2. Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.3. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

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

3.4. Communication des Quantités Livrées

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

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

3.5. Fraude

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

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

4

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

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

5

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

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

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

Si le Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, s'il est la propriété du Client, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant à la charge du Client.

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

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

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

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors sa présence.

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

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur.

6

Mise en Service

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

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

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

7

Intervention dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

8

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

8.2. Accès aux Branchement et Dispositif Local de Mesurage

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du Distributeur au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage.

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

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au Catalogue des Prestations.

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

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

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

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

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;

- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure.

Il en va de même en cas de :

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

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

10

Rémunération

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

11

Force majeure et circonstances assimilées

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

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions Standard de Livraison ;
- 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 ;
- circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :
 - 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 les conséquences ne peuvent être surmontées par ladite Partie 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 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,
 - fait de guerre ou attentat.

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

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

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de

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

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

12

Responsabilités et assurances

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

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

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

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

13

Réclamations et litiges

13.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

13.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur 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 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du Client :

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

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

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

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

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

13.3. Litiges et droit applicable

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

Distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

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

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

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

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

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

14

Durée des Conditions Standard de Livraison

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXE 1 – SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

1

Catégories de prestations

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

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

Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

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

2

Principes de facturation des prestations

Les prix des prestations qui ne font pas l'objet d'un devis, sont exprimés en euros, hors Taxes – H.T. et toutes taxes comprises – T.T.C., pour des interventions réalisées en heures ouvrables (définies localement) et jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

Ils sont établis selon une segmentation des clients fondée sur la fréquence du relevé de l'index du Compteur et révisés en règle générale, au 1^{er} janvier de chaque année.

Pour les prestations facturées à l'acte, ils ne comprennent, sauf exception, pas les matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur.

Des frais sont appliqués par le Distributeur en cas :

- d'annulation tardive (moins de 2 jours avant sa date programmée) de l'intervention par le Client ;
- de déplacement vain, sans que l'intervention ait pu être réalisée, du fait du Client ou du Fournisseur.

3

Prestations de base

3.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Distributeur

- Annonce passage releveur
- Auto relevé suite à absence au relevé cyclique
- Continuité de l'acheminement et de la livraison
- Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détenteurs
- Information coupure
- Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24
- Pouvoir calorifique
- Pression disponible standard

- Relevé cyclique
- Vérification périodique (VPe) des compteurs et des convertisseurs
- Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois

3.2. Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur.

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

3.3. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

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

3.4. Prestations demandées directement au Distributeur

- Intervention de dépannage et de réparation
- Intervention de sécurité

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

4

Prestations facturées à l'acte

4.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur.

- Mise en service
 - a) Mise en service sans déplacement
 - b) Mise en service avec déplacement
- Prestations liées à une modification contractuelle
 - a) Changement de tarif d'acheminement
 - b) Changement de fréquence de relevé
- Intervention pour impayés
 - a) Coupure pour impayé
 - b) Prise de règlement
 - c) Rétablissement suite à coupure pour impayé
- Relevé spécial pour changement de fournisseur
- Duplicata
- Enquête

4.2. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client
 - a) Coupure sans dépose pour travaux
 - b) Coupure avec dépose pour travaux
 - c) Rétablissement après coupure pour travaux
- Relevé spécial et transmission des données de relevé
 - a) Relevé spécial (hors changement de fournisseur)
 - b) Vérification de données de comptage sans déplacement
 - c) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Index Contesté'
- Vérification des appareils de comptage
 - a) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Compteur défectueux' ou 'Autre'
 - b) Changement de compteur gaz
 - c) Changement de porte de coffret
 - d) Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage

4.3. Prestations demandées directement au Distributeur

- Etude technique
- Raccordement et modification de branchement
 - a) Réalisation de raccordement
 - b) Modification ou déplacement de branchement

4.4. Facturation

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

Le prix des prestations demandées directement par le Client au Distributeur est facturé par le Distributeur au Client.

Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du Client en cas de fraude est celui qui figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

5

Prestations récurrentes**5.1. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur**

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

5.2. Prestation effectuée à l'initiative du seul Fournisseur.

- Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard

5.3. Prestations demandées directement au Distributeur.

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

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

5.4. Facturation

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

6

Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations**6.1. Responsabilité du Distributeur**

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

6.2. Responsabilité du Fournisseur

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