

CONDITIONS GENERALES DE VENTE**OFFRE DE MARCHÉ – GAZ**

Version en vigueur au 22/09/2026

1. DÉFINITIONS

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Catalogue des Prestations : catalogue établi et publié par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) présentant la liste et la tarification des prestations permanentes ou ponctuelles qu'il propose au Client et aux fournisseurs. Ce document est téléchargeable sur le site www.greenalp.fr. Ces prestations sont facturées par GEG ou GEG SE pour le compte du GRD.

Changement de Fournisseur : opération consistant pour un Client à changer de Fournisseur gaz naturel pour un Site dont il est déjà titulaire d'un contrat permettant la fourniture de gaz naturel.

Client : personne physique ou morale à laquelle est livré le gaz naturel en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières de Vente. Le Client peut être un consommateur ou un Non-Professionnel (syndics, syndicats de copropriété ou associations au sens de la loi de 1901 n'agissant pas à des fins commerciales) au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Compteur : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage du gaz livré au Client, complétée, le cas échéant, de la fonction de détente et de régulation de pression.

Conditions de Livraison : obligations du Gestionnaire du Réseau de Distribution relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel (pression de livraison, contenu énergétique, température) au Point de Livraison.

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

Conditions Particulières de Vente (CPV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les dispositions des CPV prévalent sur les CGV.

Conditions Standard de Livraison (CSL) / Conditions de Distribution : Conditions de Distribution, de Livraison et d'acheminement du gaz définies par le Gestionnaire du Réseau de Distribution et acceptées par le Client relatives aux Ouvrages de Raccordement, aux Conditions de livraison du gaz naturel et à la détermination des quantités d'énergie livrées. Celles-ci sont disponibles sur le site Internet du Gestionnaire du Réseau de Distribution www.greenalp.fr ou sur simple demande auprès du Fournisseur.

Consommation annuelle de référence (CAR) : Consommation annuelle prévisionnelle du Client pour un Site donné. Elle est transmise par le Client en début de Contrat et évolue en fonction des usages et/ou des consommations du Client. Elle est révisée annuellement et est indiquée sur la facture du Client.

Contrat ou Contrat Unique : présent contrat constitué :

- des Conditions Particulières de Vente,
 - des Conditions Générales de Vente,
 - des annexes : formulaire de rétractation et synthèse multi GRD (comprenant les Conditions Standard de Livraison mises à disposition sur le site internet du Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) www.greenalp.fr)
- Toutes évolutions de ces dispositions s'appliquent de plein droit au Contrat. En cas de conflit d'interprétation, les nouvelles versions des documents disponibles sur le site internet du GRD prévalent sur les documents annexés au CGV.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des annexes susvisées qui font partie intégrante du Contrat. Le Contrat constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel.

Contrat d'Acheminement Distribution (CAD) : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Fournisseur relatif à la prestation d'acheminement de gaz naturel à destination du Site du Client.

Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) : contribution collectée sur les activités de transport et de distribution du gaz naturel. Elle correspond à un pourcentage du tarif d'utilisation du réseau public de gaz et est fixée par arrêté ministériel.

Dispositif de Mesurage : ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au Point de Livraison.

Fournisseur ou Gaz et Electricité de Grenoble (GEG) ou Gaz et Electricité de Grenoble Source d'Energies (GEG SE) : cocontractant du Client pour la fourniture de gaz naturel, indiqué dans les CPV.

Gaz PEG TRF : zone de marché unique du gaz appelée TRF (Trading Region France) avec un seul point d'échange de gaz : le PEG.

Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) : Exploitant du Réseau public de Distribution du gaz naturel dans la zone où est situé l'Espace de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Il s'agit de GreenAlp sur Grenoble et Villard-Bonnot.

Installation Intérieure : installation constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées, pour le gaz, en aval du Compteur et en cas d'absence de Compteur individuel, en aval du robinet de coupure individuel. L'installation intérieure du Client ainsi que la maintenance doivent être réalisés en conformité avec la réglementation, notamment l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz, et à la norme NF C 15-100 pour l'électricité.

L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne considérée comme gardien de ladite installation. GEG ou GEG SE n'est pas responsable d'un dommage de toute nature causé par l'installation intérieure.

Mise en Service / souscription : opération consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz naturel dans une installation.

Niveau de certitude du prix : Niveau de certitude de la composante du prix de l'estimation proposée au Client lors de la souscription, selon la nomenclature établie par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Partie(s) : GEG ou GEG SE ou le Client ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison : point(s) physique(s) désigné(s) dans les CPV où, pour chaque Site, le Gestionnaire du Réseau de Distribution livre au Client du gaz naturel. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture gaz.

Pouvoir Calorique Supérieur ou PCS : quantité de chaleur exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1 m³ de gaz sec dans l'air, à une pression constante étant égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro (0) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Quantité Livrée : quantité d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du Compteur.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du GRD, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution du gaz naturel jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Segment GRD : Le GRD établit une classification selon le seuil de consommation :

- Segment T1 : client dont la consommation est inférieure à 4 000 kWh par an.
- Segment T2 : client dont la consommation se situe entre 4 000 kWh et 300 000 kWh.

Site : Site de consommation de gaz naturel à usage domestique du Client identifié par l'adresse de son logement.

Accise (anciennement TICGN) : Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (en euros par kWh). Collectée par les fournisseurs de gaz auprès de leurs clients consommant du gaz naturel à usage combustible (chauffage, cuisine etc...), elle est ensuite reversée aux services douaniers. Elle sert notamment à financer les chèques énergie (ex-tarif social du gaz) et inclut la taxe carbone (aussi appelée contribution climat-énergie ou CCE).

Typologie d'offre : Afin que le consommateur puisse caractériser clairement la nature et les modalités d'évolution de l'offre, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a publié une liste de typologie d'offre distinguant les prix fixes (voir Annexe 1 des Lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel accessible à partir du lien suivant : https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Actualites/Lignes_directrice

[s_de_la_CRE.pdf](#)).

2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG ou GEG SE s'engage à fournir au Client les quantités de gaz naturel déterminées dans les Conditions Particulières de Vente.

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture de gaz naturel par GEG ou GEG SE jusqu'au PDL du ou des Site(s) du Client indiqué(s) dans les CPV.
- les conditions d'accès au RPD par GEG ou GEG SE pour le compte du Client pour le ou les Site(s) du Client indiqué(s) dans les CPV.

Le Contrat regroupe la fourniture de gaz naturel, l'accès au RPD et son acheminement.

En contrepartie, le Client s'engage à payer le gaz naturel selon les prix et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat. Le Contrat est valable uniquement pour le(s) PDL du ou des Sites visé(s) dans les CPV.

3. ENTREE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DUREE CONTRAT

3.1 Conclusion du Contrat

Sous réserve des dispositions de l'article 3.4 des présentes CGV, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de sa signature ou de son acceptation à distance par voie électronique. Par exception, lors d'un emménagement, si le Client choisit de souscrire son Contrat au téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le Contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le Client au téléphone.

3.2 Date d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations du GRD. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture de gaz naturel est précisé dans le Catalogue des Prestations du GRD. À la demande du Client, ce délai peut être plus court moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 5.5 du Catalogue des Prestations. Il est précisé qu'en raison de contraintes d'ordre technique et opérationnel liées au paramétrage des systèmes d'information de GEG ou GEG SE, la date d'activation du Contrat dans le cadre d'une Mise en service devra nécessairement intervenir dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de la date de souscription du Contrat par le Client. En conséquence, toute demande de mise en service dont la date d'activation souhaitée excéderait ce délai ne pourra pas être prise en charge. Le Client souhaitant une mise en service au-delà de ce délai est invité à renouveler sa demande de souscription à une date plus proche de la mise en service envisagée, étant précisé que les conditions tarifaires applicables seront celles en vigueur au moment de cette nouvelle souscription.

En cas de Changement de Fournisseur, la demande doit être formulée quatre (4) jours avant la date d'effet souhaitée. Le délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande Client. La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement et à la remise du certificat de conformité au GRD. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

3.3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est sans engagement, le Client pouvant changer d'offre et/ou de Fournisseur sans pénalité. Le Client peut choisir l'offre la mieux adaptée à ses besoins parmi celles-ci : Offres Gaz Base, B0, B1

- Base : Consommation annuelle indicative inférieure à 1 000 kWh. Exemple d'usage : cuisine.
- B0 : Consommation annuelle indicative de 1 000 à 6 000 kWh. Exemples d'usages : cuisine et eau chaude.
- B1 : Consommation annuelle indicative de 6 000 à 30 000 kWh. Exemples d'usages : chauffage et eau chaude et/ou cuisine individuelle.

Le Fournisseur se base sur les informations données par le Client pour le conseiller. Au cours du contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment pour s'assurer que son Contrat est

toujours adapté à son profil de consommation. GEG ou GEG SE s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut éventuellement changer de tarif au cours du Contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le Catalogue de Prestations du GRD.

3.4 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la date d'acceptation pour se rétracter. Si ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (Art. L121-19 du Code de la Consommation).

Le Client informe le fournisseur GEG ou GEG SE de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, au service client dont l'adresse figure sur le formulaire et dans les CGV.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution du Contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de GEG ou GEG SE, par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, ou par email, papier ou sur tout support durable dans les autres situations. Dans ce cas, le Client conserve son droit de rétractation.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'Abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

4. PRIX

Les prix de vente sont mentionnés dans les Conditions Particulières de Vente. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises. GEG ou GEG SE met à disposition des Clients les grilles tarifaires sur son site internet geg.fr et les communique au Client sur simple demande.

4.1 Composition du prix

Le prix correspond aux prix de la fourniture et de l'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point de Livraison. Il est déterminé en fonction de la consommation annuelle de référence du Client et de l'offre choisie lors de la souscription du Contrat.

Quelle que soit l'offre choisie par le Client, le prix se compose :

- d'une part fixe mensuelle correspondant à l'Abonnement exprimée en euros/mois ;
- d'une part variable correspondant à la consommation de gaz naturel du Client exprimée en kWh ;
- des taxes et contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur correspondant notamment aux taxes et impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente de gaz naturel, l'Accise ou ex-TICGN et la CTA.

Les éléments de composition du prix pourront évoluer en fonction de la réglementation en vigueur. En particulier, toute modification de la réglementation concernant les impôts, taxes, contribution, redevance et charges s'appliquera automatiquement au Contrat.

4.2 Nature et typologie de l'évolution de l'offre

L'offre est indexée sur des références de prix de marché, conformément à l'article 2.4 de l'annexe 1 des lignes directrices de la CRE.

Le prix du kWh de gaz naturel évolue à un rythme mensuel selon la formule publiée par la Commission de Régularisation de l'Énergie indexée à 80% sur le produit mensuel PEG et 20% sur le produit trimestriel PEG, lissés sur le mois se terminant un (1) mois avant la période de livraison visée.

Référence du prix d'approvisionnement :

$$80\% \times MA2_{PEG} + 20\% \times QA_{PEG}$$

où :

MA2_{PEG} : le prix côté sur le PEG du contrat futur mensuel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le mois de consommation considéré, sur la période d'un (1) mois se terminant un (1) mois avant le mois de livraison visé ;

QA_{PEG} : le prix côté sur le PEG du contrat futur trimestriel de gaz naturel, correspondant à la moyenne des cotations constatées, pour le trimestre de consommation considéré, sur la période d'un (1) mois se terminant un (1) mois avant le mois de livraison visé

Les éléments de prix hors approvisionnement pourront être révisés au 1er juillet et au 1er janvier de chaque année selon les modalités figurant à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente.

4.3 Niveau de certitude du prix : 3^e niveau

Comme rappelé lors de la souscription et dans les Conditions Particulières de Vente, l'estimation du prix de l'offre correspond au troisième niveau de certitude, dont la couleur associée est le vert clair conformément à la nomenclature de la CRE.

En effet, la composante de prix de l'estimation est présumée évoluer selon une formule de prix prédéfinie, à la hausse comme à la baisse.

4.4 Coût des prestations GRD

Le GRD peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Elles sont facturées par GEG ou GEG SE conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet (www.greenalp.fr).

4.5 Impôts, taxes et charges

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, actuel ou futur, supporté ou du par GEG ou GEG SE, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. A la date de souscription du Client (les Taxes et Contributions Obligatoires), ces contributions et taxes comprennent notamment pour le gaz naturel : la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement), l'Accise ou ex-TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel).

Les taxes locales susmentionnées sont appliquées au Client en fonction de la localisation géographique du PDL.

Toute évolution ou modification légale ou réglementaire impactant les Taxes et Contributions Obligatoires dont GEG ou GEG SE serait redevable dans le cadre de l'exécution du Contrat, s'appliquera de plein droit au Contrat.

Toute création de nouvelles Taxes et Contributions Obligatoires ainsi que toutes nouvelles redevances et charges, imposées par la loi ou le règlement, au titre du Contrat, s'appliqueront également automatiquement au Contrat et seront refacturées au Client.

Toutes modifications et/ou évolutions au titre du présent article seront communiquées au Client de façon transparente et intelligible. Ces modifications et/ou évolutions seront applicables au Contrat en cours d'exécution, selon les échéances communiquées par GEG ou GEG SE si celles-ci sont connues. Cette information figure de manière distincte et lisible sur la première facture suivant l'entrée en vigueur de la modification, avec indication du montant de la variation, de sa date d'effet et de son fondement réglementaire. Des informations complémentaires sont disponibles sur simple demande auprès du Service Client GEG ou GEG SE, ou dans la rubrique Actualité du site energie-info.fr.

4.6 Obligation de restitution de quotas d'émissions de CO2

Le Client est informé que la consommation de gaz naturel de certains secteurs est intégrée au système d'échange de quotas d'émissions, en application de la Directive Européenne n°2023/959 du 10 mai 2023 (SEQUE-UE 2).

La Directive SEQUE-UE 2 prévoit que les fournisseurs de gaz naturel sont les entités assujetties aux obligations d'acquisition et de restitution de quotas d'émissions de dioxyde de carbone (CO2), en fonction de la consommation de gaz naturel des clients relevant des secteurs concernés et afin de couvrir les émissions liées à la fourniture de gaz naturel de ces derniers.

GEG ou GEG SE répercute au Client, à compter de son entrée en vigueur, la réglementation précitée. Par conséquent, sous réserve que la fourniture de gaz naturel au Client relève du champ d'application de la Directive SEQUE-UE 2, les coûts induits par cette réglementation seront facturés au Client dans le respect de la réglementation en vigueur et conformément à la transposition de la Directive précitée.

consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

La part du prix correspondant à l'Abonnement (prix fixe) est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation ou cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Si le Client opte pour un prélèvement mensuel pendant dix (10) mois (mensualisation), un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client et la facture est éditée annuellement. La régularisation, si nécessaire, est prélevée ou remboursée les 11^{ème} et 12^{ème} mois.

En cas de changement de tarif entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont réparties *pro rata temporis* à la date de changement de prix.

Auto-relève : Si le Client choisit une facturation bimestrielle et que son compteur se situe à l'intérieur du logement, le Client a la possibilité de transmettre à GEG ou GEG SE ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via l'Espace Client, par téléphone, par courrier ou par email. Dans tous les cas, le Client a l'obligation de laisser l'accès à un releveur mandaté par le GRD au moins une (1) fois par an.

Le Client accepte que les factures lui soient adressées par la voie électronique, via son Espace Client, sous réserve des dispositions de l'article L.224-12 du code de la consommation. Le fournisseur GEG ou GEG SE informe le Client qu'il dispose du droit de s'opposer à la dématérialisation des factures et de demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

5.2 Détermination des consommations

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurées conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. Le Client s'engage à autoriser le GRD GreenAlp à communiquer à GEG ou GEG SE les données de comptage (quantités de gaz naturel livrées au Point de Comptage, caractéristiques, contenu énergétique...). En cas d'arrêt ou de mauvais fonctionnement du dispositif de mesurage du fait du GRD, le Client, s'il conteste l'estimation effectuée par le Distributeur, informe GEG ou GEG SE de cette contestation. Le Client prend toute disposition pour permettre le libre accès à ses compteurs à GEG ou GEG SE et au GRD.

5.3 Responsabilité du paiement

Le Client titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation du Contrat.

Les factures sont expédiées :

- soit au Client titulaire du Contrat à l'adresse du lieu de consommation de l'énergie, ou à une adresse différente indiquée par le Client ;
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le Client titulaire du Contrat et indiquée par ce dernier.

Dans tous les cas, le titulaire du Contrat reste responsable du paiement des factures.

Dans le cas où plusieurs personnes sont titulaires d'un même Contrat, ces dernières sont solidairement responsables du paiement des factures.

5.4 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières de Vente. La facture doit être payée au plus tard quatorze (14) jours à compter de sa date de réception par le Client.

GEG ou GEG SE propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'Agence commerciale de GEG ou GEG SE ou sur l'espace client du site Internet www.geg.fr, en espèces ou le paiement par Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie, soit directement sur le site Internet www.chেকেenergie.gouv.fr soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse mentionnée à l'article 17 des présentes CGV en précisant « chèque énergie ». Le paiement par prélèvement automatique est possible uniquement si le Client a retourné signé, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat, le mandat de prélèvement SEPA envoyé par GEG ou GEG SE. Dans le cas contraire, le Client devra procéder au paiement par l'un des autres moyens ci-dessus. Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG ou GEG SE est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans

5. FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Facturation

GEG ou GEG SE établit une facture bimestrielle ou annuelle. Les consommations de gaz naturel sont calculées sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées ainsi que sur la base des

les délais. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

5.5 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le Client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous dix (10) jours supplémentaires. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le Fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client sous vingt (20) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.

Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC pour le Client.

GEG ou GEG SE avisera le Client par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquelles la fourniture peut être suspendue à défaut de règlement.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG ou GEG SE pourra interrompre la fourniture de gaz naturel, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 8 des présentes CGV. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit, ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement ainsi que les frais de gestion liés à l'interruption ou la réduction de la fourniture de gaz sont à la charge du Client.

Par dérogation, pendant la trêve hivernale du 1er novembre au 31 mars inclus, en cas de non-paiement des factures par le Client, la fourniture de gaz sera maintenue, cependant, la puissance pourra être réduite.

Ces mesures et pénalités sont prises par GEG ou GEG SE dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation pour les Clients en situation de précarité (article 5.6 des CGV).

5.6 Dispositions pour les clients en situation de précarité

• Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité et/ou en gaz naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'Énergie.

Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site geg.fr ainsi que sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au :

Le Client bénéficiaire du chèque énergie ne verse aucun frais/pénalité lié au rejet de paiement.

• Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'énergie, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz naturel. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité et/ou de gaz naturel auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Le Client bénéficiaire d'une aide du FSL ne verse aucun frais/pénalité lié au rejet de paiement.

Pour le Client qui bénéficie du Chèque Énergie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du

premier délai de paiement de dix (10) jours, le second délai est porté à trente (30) jours au lieu de quinze (15) jours : premier délai de paiement, le second délai est porté à trente (30) jours.

- A défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le Client, le Fournisseur avise au moins vingt (20) jours à l'avance le Client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

- A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois à compter de la demande du Client, le Fournisseur GEG ou GEG SE avise au moins vingt (20) jours à l'avance le Client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre / 31 mars) : la loi n°2013- 312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 protège tous les consommateurs des coupures d'énergie et résiliations de contrat. Les clients disposant des tarifs sociaux bénéficient du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale. Pour les autres clients, des limitations de puissance seront possibles. Le Client disposant des tarifs sociaux bénéficie du maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre /31 mars): la loi n°2013- 312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 protège tous les consommateurs des coupures d'énergie et résiliations de contrat. Les Clients disposant des tarifs sociaux bénéficient du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale.

5.7 Contestation d'une facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG ou GEG SE. Sauf en cas d'erreur manifeste de GEG ou GEG SE, le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat. Le Client s'engage à transmettre à GEG ou GEG SE tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

La contestation de la facture est possible dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date de réception par le Client.

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement auquel cas le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de vingt-cinq (25) euros. Si le trop-perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, le Client a la possibilité après une première relance infructueuse de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC pour le Client.

5.8 Tarif de duplicata de document

Le duplicata de document (facture, contrat) de moins de six (6) mois sera facturé au Client 12,50 euros HT soit 15 euros TTC par duplicata.

6. SUSPENSION – RESILIATION (CESSATION) DU CONTRAT

6.1 Suspension

Le présent Contrat et la fourniture de gaz naturel peuvent être suspendus, par l'une ou l'autre des Parties, après en avoir informé l'autre Partie, dans les cas suivants : à l'initiative de GEG ou GEG SE :

- en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, ;
- en cas de danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'Installation Intérieure porté(s) à la connaissance de GEG ou GEG SE
- en cas de non-paiement d'une ou plusieurs facture(s) dans les délais impartis, après la mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 5.5 des CGV et sous réserve des dispositions prévues pour les Clients en situation de précarité (Article 5.6 des CGV) ;
- en cas d'injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an ;
- en cas d'usage illicite ou frauduleux de l'énergie ;
- à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 8 des CGV, 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.

- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers des charges de distribution publique de gaz, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.

- à l'initiative du Client en cas de manquement de GEG ou GEG SE à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat.

La suspension du Contrat entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client. La Partie défaillante s'engage à faire ses meilleurs efforts pour faire cesser l'événement à l'origine de la suspension dans les délais les plus brefs. La suspension du Contrat se prolonge aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'a pas pris fin. Tous les frais liés à la suspension du Contrat et à la reprise du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante. Les Parties se rencontrent dans les meilleurs délais sur l'initiative de la Partie la plus diligente en vue de convenir ensemble de la solution la plus adaptée pour mettre fin à cet événement. Les obligations contractuelles des Parties ne sont plus exécutées pendant la durée de la suspension à l'exception de l'obligation de paiement par le Client des sommes dues avant la survenance de l'événement qui a provoqué la suspension, et de l'obligation de confidentialité prévue à l'article 7 des CGV. Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du Client (sauf en cas de manquement de GEG ou GEG SE à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat).

6.2 Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

- Par le Client, en adressant à GEG ou GEG SE une lettre recommandée avec accusé de réception : :
 - en cas de manquement de GEG ou GEG SE à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse trente (30) jours à compter de la réception du courrier.
 - en cas de changement de fournisseur, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que GEG ou GEG SE, étant entendu que le délai pour le changement de fournisseur ne peut excéder vingt-et-un (21) jours à compter de la demande du Client.
 - en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance ou en cas d'événement de force majeure devenu définitif.
 - en cas de refus de modification du Contrat à l'initiative de GEG ou GEG SE dans les conditions prévues à l'article 9 des CGV (à condition de réception du courrier de refus par GEG ou GEG SE dans les trois (3) mois à compter de la notification au Client de la modification contractuelle)
 - dans les autres cas, la cessation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification de la cessation à GEG ou GEG SE (parmi ces autres cas figurent la modification des modalités de facturation ou un déménagement).

Le Client titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation effective.

Si le Client ne résilie pas son Contrat à sa sortie du logement, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise en son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

- Par GEG ou GEG SE :
 - en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles au titre du présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par GEG ou GEG SE, après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 5 des CGV ;
 - en cas de transmission par le Client d'informations frauduleuses, notamment sur son identité ou ses coordonnées bancaires ;
 - en cas de résiliation des Conditions Standard de Livraison,
 - en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance, ou en cas d'événement de force majeure devenu définitif,
 - en cas d'interruption de la fourniture de gaz par le Distributeur conformément aux CSL (tentatives de suicide au

gaz, troubles comportementaux, injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du Contrat. Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relève. Le Client ayant un Compteur intérieur peut transmettre son auto-relève en cas d'index estimé. La facture de clôture comprend également le remboursement de la part d'Abonnement facturée par avance sur la première facture de souscription (article 5.1 des CGV). La facture de régularisation en cas de consommation estimée pourra donner lieu, en cas de moins perçu, à une nouvelle facture à destination du Client, ou, en cas de trop perçu, à un remboursement qui sera effectué dans un délai maximum de deux (2) semaines à compter de l'émission de la facture de clôture.

Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante.

Les frais seront explicitement ceux prévus dans le Catalogue des Prestations du GRD. Les frais de retrait et/ou de sécurisation de l'installation de raccordement sont également facturés au Client, tel que stipulé dans l'article 27 du cahier des charges de concession gaz. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation du Contrat. Si le Client continue de consommer du gaz naturel à compter de la date effective de la fin du Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat d'électricité et/ou de gaz naturel avec GEG ou GEG SE ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel interrompue par le GRD.

7. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GEG ou GEG SE regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. En tant que responsable de traitement dans le cadre de son activité, ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. Le traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture de gaz et services associés, facturations et le recouvrement) les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur, et le respect de ses obligations légales et réglementaires par le Fournisseurs La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du PDL, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...

Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GEG ou GEG SE en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires au GRD et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, à l'Agence de Services et de Paiements ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par GEG ou GEG SE. Notamment et conformément au décret n°2025-735 du 31 juillet 2025 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie, certaines de vos données personnelles sont transmises à l'Agence de services et de paiement (ASP) par GEG ou GEG SE dans le cadre de sa mission d'identification des bénéficiaires dudit dispositif.

GEG ou GEG SE conserve les données collectées pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par GEG ou GEG SE. La prospection par voie électronique par GEG ou GEG SE est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse. Lorsque le Client a donné son consentement à l'utilisation de certaines données, il dispose de la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, de portabilité et d'effacement de ses

- données ou encore de limitation du traitement ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
 - d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GEG ou GEG SE de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, GEG ou GEG SE prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.
- Pour information, il existe une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle le Client peut s'inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du service client de GEG ou GEG SE qui gère son Contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture et dans les présentes CGV. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse dpo@geg.fr ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par GEG ou GEG SE. S'agissant de ses données personnelles transmises à l'Agence de services et de paiement (ASP) par GEG ou GEG SE dans le cadre de sa mission d'identification des bénéficiaires du dispositif du chèque énergie, le Client éligible peut demander à tout moment à l'ASP l'accès à ses données personnelles, leur rectification ainsi que la limitation de leur traitement. Pour exercer ces droits, le Client peut contacter directement l'ASP par courriel à l'adresse protectiondesdonnees@asp.gouv.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Agence de Services et de Paiement Direction générale / MGSSI Délégué à la protection des données 2, rue du Maupas 87040 Limoges Cedex 01.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GEG ou GEG SE pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

8. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

La responsabilité de chaque Partie ne pourra pas être engagée si la mauvaise exécution, la non-exécution, ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Outre les événements répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et celles habituellement retenues par la jurisprudence, les Parties conviennent que sont assimilés à des événements de force majeure, les circonstances suivantes :

- La guerre, déclarée ou non, la guerre civile, les émeutes, les révolutions, les attentats, les pillages, les actes de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictueuses,
 - Les circonstances climatiques (grand froid...) et/ou les inondations et/ou les incendies, qui empêchent la fourniture de gaz naturel, et plus largement toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13/07/1982,
 - L'accident grave d'exploitation ou la défaillance du GRD ou du gestionnaire de transport,
 - Le fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation du gaz naturel,
 - La grève, le fait de l'administration ou des pouvoirs publics affectant la production, l'importation, le transport, la distribution, ou l'utilisation du gaz naturel.
- Les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions,
- Toutes autres circonstances visées dans le CSL.
- La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de cinq (5) jours à compter de la survenance de l'événement et lui communiquer les éléments justifiant la situation de force majeure. En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure, et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties sont suspendues, à l'exception de :
- l'obligation de confidentialité,
 - l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être

tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations au titre du Contrat.

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

9. MODIFICATION DU CONTRAT

GEG ou GEG SE pourra modifier le Contrat. GEG ou GEG SE informe le Client de toute évolution et/ou modification du Contrat à son initiative au moins un (1) mois avant sa date d'entrée en vigueur, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique). Le Client peut refuser l'application de la modification notifiée en avisant GEG ou GEG SE par courrier de sa volonté de résilier le présent Contrat, selon les modalités indiquées en article 6 des présentes Conditions Générales de Vente et sans pénalité.

A défaut de réception par GEG ou GEG SE du courrier dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction, ni réserve. Cette modification se substituera aux présentes Conditions Générales de Vente.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modification(s) imposée(s) par des dispositions législatives ou réglementaires. Toute modification législative et réglementaire s'applique de plein droit au présent Contrat.

Suppression d'un tarif :

GEG ou GEG SE informera le Client au moins un mois à l'avance en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification à l'ancien tarif. Le Client a la possibilité de résilier son Contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif ne le satisfait pas.

10. RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution de obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

La responsabilité des Parties et du GRD ne pourra être engagée et les Parties et/ou le GRD ne seront tenus à aucune indemnisation au titre des dommages subis, en raison d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution de leurs obligations au titre du Contrat résultant d'un événement constitutif d'un cas de force majeure rendant impossible l'exécution des obligations contractuelles.

GEG ou GEG SE est responsable de tout préjudice dûment justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de fourniture de gaz naturel au titre du présent Contrat.

GEG ou GEG SE ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommage(s) subi(s) par le Client :

- En raison d'une faute du Client, par exemple et de manière non exhaustive, en cas d'une utilisation non conforme des appareils de mesure et de son Installation Intérieure, ou de défaillances dans les mesures de sécurité prises pour son installation intérieure et pour les appareils qui sont raccordés à celle-ci. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son Installation Intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.
- En raison de faits d'un tiers ou d'un événement constitutif de force majeure.
- En raison de mauvaise exécution ou d'inexécution des obligations mises à la charge du GRD telles que mentionnées dans le présent Contrat.

Responsabilité du GRD à l'égard du Client

Le GRD est responsable des conditions de livraison du gaz naturel, notamment de la qualité et de la continuité du gaz ainsi que des prestations mentionnées dans le Catalogue des Prestations. Dans ce contexte, les obligations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD relèvent de la responsabilité du GRD seulement. A ce titre, le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect des obligations mises à sa charge rappelées dans le CSL ainsi que dans le Catalogue des Prestations.

En cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des obligations du

GRD à l'égard du Client, ce dernier engagera directement la responsabilité du GRD, et GEG ou GEG SE ne pourra être tenue responsable de tout dommage directement ou indirectement lié notamment, à une obligation du GRD, à une défaillance du RPD, à toute carence ou restriction affectant la production de gaz naturel.

Dans ce cadre, le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité contractuelle du GRD résultant des dommages directs et certains consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD.

Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD et de GEG ou GEG SE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des obligations mises à la charge du GRD dans le cadre des CSL. Le Client est directement responsable vis à vis du GRD en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

Le Client garantit GEG ou GEG SE contre tout recours de tiers, pour toute action en réparation d'un préjudice subi par le tiers lorsque ce préjudice a été causé par un fait du Client.

11. CESSION DU CONTRAT, CESSION D'UN SITE

GEG ou GEG SE a la faculté de céder tout ou partie du présent Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple. Le Client a alors la faculté de résilier son Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de l'information. Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord exprès, préalable et écrit de GEG ou GEG SE.

12. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Energie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG ou GEG SE par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 16 des présentes Conditions Générales de Vente. GEG ou GEG SE dispose de deux (2) mois pour proposer au Client une solution.
- Si dans un délai de deux (2) mois après la réception par GEG ou GEG SE de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, il peut, dans un délai de dix (10) mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site www.energiemediateur.fr ou par courrier à :
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse
n°59252 75443
Paris Cedex 09

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le Client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

13. INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule et remplace toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs à sa signature en relation avec la fourniture de gaz naturel pour le ou les Site(s) concerné(s).

14. COMMUNICATION

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (notamment en cas de changement d'adresse, le Client s'engage à transmettre ses nouvelles coordonnées à GEG ou GEG SE).

Le Client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et le médiateur national de l'énergie (<http://www.energies-infos.fr>)

15. TOLERANCE

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

16. CORRESPONDANCE

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à :

GEG ou GEG SE Source d'Energies -
Accueil Clientèle BtoC 8, Place Robert
Schuman - CS 20183
38042 GRENOBLE CEDEX 09
www.geg.fr

Accueil téléphonique Clients Particuliers et Syndics de
copropriété : 04 76 84 20 00

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Gaz et Electricité de Grenoble, 8, place Robert Schuman - BP 183 - 38042 GRENOBLE CEDEX 09, info@geg.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : Date :
(*) Rayez la mention inutile

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GreenAlp, Société Anonyme au capital social de 29 938 412 euros, dont le siège social est situé 49, rue Félix Esclançon 38042 Grenoble cedex 9 immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 833 619 109 , gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel, de propane et d'électricité , distribue, chaque jour, le Gaz naturel et propane à environ 40000 clients et l'électricité à environ 130000 clients en Isère et Savoie. Pour cela, GreenAlp conçoit, construit, exploite, entretient et développe des réseaux de Gaz naturel, de propane et des réseaux électriques à Grenoble et dans environ 44 communes de l'Isère et de la Savoie.

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 [GreenAlp](http://www.greenalp.fr), www.greenalp.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.

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.

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.GreenAlp.fr, et disponible sur demande auprès du Service client de GreenAlp . 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.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés sur un Point de Comptage et d'Estimation 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, GreenAlp, société anonyme dont le siège social est 49, rue Esclangon 38042 Grenoble et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Grenoble sous le numéro 833 619 109, 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 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.GreenAlp.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.

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.GreenAlp.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 est 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,
 - 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.

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 figure au Catalogue des Prestations Annexes

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 de la partie du Branchement qui est intégré à la concession

- 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. La Maintenance curative, la vérification réglementaire du compteur, 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.

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 exploités, 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

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 à l'adresse mail suivante : relation-grd-f-gaz@greenalp.fr
- 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 systèmes de repérages indélébiles portant le même code, l'un positionné à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte et le second positionné 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,
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

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

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

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretien 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, 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 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", 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
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.

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,
- ,
- 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,
- 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 GreenAlp

Vous pouvez contacter le Service Client GreenAlp à l'adresse suivante : relation-grd-f-gaz@greenalp.fr

Ou au 04 76 84 39 00 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et 13h 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 au :

04 76 84 36 36 pour Grenoble et les communes Nord-Isère

0800 400 149 pour Villard-Bonnot Protection des données merci d'adresser vos demandes par mail à l'adresse suivante : relation-grd-f-gaz@greenalp.fr