CONDITIONS GENERALES DE VENTE

OFFRE DE MARCHE – GAZ NATUREL *Version en vigueur au **21/09/2026***

1. DÉFINITIONS

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 du GRD.

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 morale ou physique à laquelle est livré le gaz naturel en un ou plusieurs Point(s) de Livraison pour les besoins de son activité professionnelle en France métropolitaine. Le Client titulaire du Contrat est désigné dans les Conditions Particulières de Vente. Le Client peut être un « Professionnel » (artisans, sociétés commerciales et personnes publiques), 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 et de la jurisprudence.
Commission de Régulation de l'Energie (CRE) : autorité administrative indépendante en charge du bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France**.**
Compteur : installation située à l'extrémité avale du Réseau Public 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(x) Point(s) 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 Livraison 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 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 et des annexes (les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution géré par le GRD sous forme de synthèse). L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du GRD.
Toutes évolutions de ces dispositions s'appliquent de plein droit au Contrat.
En cas de conflit d'interprétation, les nouvelles versions de ces documents disponibles sur le site internet du GRD prévalent sur les documents annexés aux CGV.
Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des annexes susvisées qui font partie intégrante du Contrat. Il 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 ou des Site(s) du Client.

Contrat de Livraison Directe (CLD) : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Client, relatif à la prestation d'acheminement de gaz naturel à destination du ou des Site(s) du Client. Ce contrat est conclu lorsqu'il y a des dispositions spécifiques, différentes de celles indiquées dans les CSL.

Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) : la Contribution Tarifaire d'Acheminement 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(x) Point(s) de Livraison.

Fournisseur : désigne Gaz et Electricité de Grenoble (GEG) ou GEG Sources d'Energies (GEG SE), cocontractant du Client désigné dans les CPV pour la fourniture de gaz naturel selon les modalités prévues au Contrat.

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 le Point de Livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Installation Intérieure : installation constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées 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.

Offre : désigne l'offre commerciale adressée par GEG ou GEG SE acceptée et signée par le Client.

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

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

Pouvoir Calorique Supérieur (PCS) : quantité de chaleur exprimée en KWh qui est dégagée par la combustion complète de 1 m^3 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.

Prix SPOT : prix établis sur le marché de gaz naturel par les bourses le jour J pour le lendemain.

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.

Résiliation ou Cessation de contrat : opération consistant à résilier par l'une ou l'autre partie le contrat d'énergie.

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

- Segment T1 : correspond aux consommations de moins de 4 000 KWh par an.
- Segment T2 : client dont la consommation se situe entre 4 000 KWh et 300 000 KWh.

Site : Site(s) de consommation de gaz naturel du Client identifié par son numéro d'identité au répertoire national des entreprises et établissements (SIRET), pour un usage non résidentiel, désigné(s) dans les Conditions Particulières de Vente.
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).

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, pour les besoins de son activité professionnelle, en France métropolitaine, une quantité de gaz naturel déterminée 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 Conditions Particulières de Vente dans les limites indiquées dans les Conditions Particulières de Vente ;

- 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 Conditions Particulières de Vente.

Le Contrat regroupe la fourniture de gaz naturel, l'accès au RPD et son acheminement. Le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès au RD figurant en annexes des CGV et dans les CPV soient réalisées et garanties par le GRD à son profit conformément aux CSL.

En contrepartie, le Client s'engage à respecter l'ensemble des obligations prévues au Contrat en ce compris les Dispositions Générales relatives à

l'Accès au Réseau Public de Distribution susvisées, et notamment à payer le gaz naturel selon les prix et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

Le Contrat annule et remplace tout contrat relatif au(x) même(s) Site(s) et objet diffusé antérieurement. Le Contrat est valable uniquement pour le(s) PDL du ou des Site(s) visé(s) dans les Conditions Particulières de Vente.

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

3.1 Conclusion du contrat et droit de rétractation

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de sa signature ou de l'acceptation par voie électronique.

Droit de rétractation

Seul le Client (i) ayant souscrit « hors-établissement » au sens du code de la consommation, (ii) n'employant pas plus de cinq salariés et (iii) dont l'achat d'énergie n'entre pas dans le cadre de son activité principale peut bénéficier d'un droit de rétractation. Le Client ne remplissant pas l'une de ces trois conditions ne peut en aucun cas bénéficier de ce droit.

Le Client éligible dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le 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. En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client devra envoyer le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à GEG ou GEG SE, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, n° du Bulletin de souscription, date de souscription), à l'adresse suivante : GEG ou GEG Source d'Energies 8 place Robert Schuman – BP 183 – 38042 GRENOBLE Cedex 9 Tel 04 76 84 38 00 ou par mail : relationclientpro@geg.fr.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du Fournisseur, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce 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.

3.2 Date d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de première fourniture fixée avec le Client et mentionnée dans les CPV, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations. 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 au Catalogue des Prestations. En cas de changement de fournisseur, la demande doit être formulée au moins 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 Gestionnaire du Réseau de Distribution. La date de prise d'effet figure également 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. Le Fournisseur s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut éventuellement changer de tarif au cours du Contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le Catalogue de Prestations du GRD.

4. PRIX

Les prix de vente sont indiqués hors taxes (HT) dans les Conditions Particulières de Vente sur la base des prévisions annuelles et sur chaque facture du Client. Ils s'entendent en euros, hors taxes. Ils seront majorés de plein droit du montant intégral des taxes, impôts, charges, redevances et contributions de toute nature, actuels ou futurs, s'appliquant à la vente de gaz naturel (exemple : CTA, Accise ou ex-TICGN…). GEG ou GEG SE met à disposition des clients les grilles tarifaires sur geg.fr 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(x) Point(s) 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, les prix mentionnés dans les CPV comprennent:

- la part fixe mensuelle correspondant à l'abonnement;
- la part variable correspondant à la consommation de gaz naturel du Client exprimée en KWh;

Le prix du kWh de gaz naturel évolue à un rythme mensuel selon la formule publiée par la Commission de Régularisation de l'Energie indexée à 80% sur le produit mensuel PEG et 20% sur le produit trimestriel PEG, lissés sur le mois se terminant un mois avant la période de livraison visée.
Référence du prix d'approvisionnement :
80% x MA2PEG + 20% x QAPEG
où :
MA2PEG : 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 mois se terminant un mois avant le mois de livraison visé ;
QAPEG : 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 mois se terminant un 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 CGV.

4.2 Certificats d'Economie d'Energie (CEE)

La règlementation française sur les CEE impose à GEG ou GEG SE de contribuer à la réduction de la consommation énergétique nationale. Cette contribution prend la forme d'une obligation d'achats de certificats d'économie d'énergie, proportionnelle à l'énergie livrée aux clients.
Le coût de cette obligation réglementaire est intégré, le cas échéant, dans le prix de fourniture d'énergie, sous la forme d'une composante CEE. Cette composante est notamment calculée en fonction des prix de marché des certificats au moment de leur couverture.
Dans le cas où la règlementation viendrait à évoluer en cours de contrat (par exemple en augmentant les volumes soumis à obligation), GEG se réserve le droit d'ajuster cette composante CEE pour répercuter les surcoûts effectivement supportés.
La composante CEE correspond aux coûts induits pour le fournisseur par la réglementation relative aux certificats d'économies d'énergie (articles L221-1 et suivants du code de l'énergie).
Cette composante est calculée à partir des prix de CEE et des coefficients réglementaires selon la formule suivante :
$Composante_{CEE\ contrat}$ *(€/MWh)* = $Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ x $Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ + $Coeff_{CEE\text{-}PRECARITE}$ x $Prix_{CEE\text{-}PRECARITE}$
En cas d'évolution réglementaire du dispositif CEE en cours de contrat, notamment dans les cas suivants :

- introduction d'une nouvelle obligation CEE, générée par un site en cours de contrat ou
- évolution des coefficients réglementaires figurant au Code de l'Energie,

l'écart du niveau d'obligation, à la hausse comme à la baisse, sera valorisé sur la base de la moyenne arithmétique des prix mensuels de clôture C2Emarket (ou place de marché équivalente) des trois (3) mois suivant la publication officielle de l'évolution réglementaire, sur les indices des deux (2) premiers semestres impactés par l'application de l'évolution.
La composante CEE réévaluée est déterminée selon la formule suivante :
$Composante_{CEE\ réévaluée}$ *(€/MWh)* = $Composante_{CEE\ contrat}$ (€/MWh) + ($Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ – $Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$) x $Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ + ($Coeff_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ\ nouveau}$ – $Coeff_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ}$) x $Prix_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ\ nouveau}$

avec
$Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ et $Coeff_{CEE\text{-}PRECARITE}$ = coefficients réglementaires figurant au Code de l'énergie en vigueur au moment de la signature du contrat
$Coeff_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ et $Coeff_{CEE\text{-}PRÉCARITÉ\ nouveau}$ = nouveaux coefficients réglementaires figurant au Code de l'énergie, suite à l'évolution réglementaire
$Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE}$ et $Prix_{CEE\text{-}PRECARITE}$ *(€/MWh cumac)* = prix des CEE classique et précarité contractualisés au moment de la signature du contrat
$Prix_{CEE\text{-}CLASSIQUE\ nouveau}$ et $Prix_{CEE\text{-}PRECARITE\ nouveau}$ *(€/MWh cumac)* = prix des CEE classique et précarité appliqués à l'écart des niveaux d'obligations, qui correspondent à la moyenne arithmétique des prix mensuels de clôture C2Emarket, ou place de marché équivalente, des trois (3) mois suivants la publication de l'évolution réglementaire, des indices des deux premiers semestres impactés par l'application de l'évolution

Toute autre évolution réglementaire sera répercutée au Client sur la période d'application concernée.

4.3 Certificat de Production Biogaz (CPB)

Pour les sites qui y sont soumis, GEG ou GEG SE facture le coût des Certificats de Production de Biogaz (CPB) correspondant aux coûts induits par la réglementation relative aux Certificats de Production de Biogaz (Articles L446-31 et suivants et R446-96 et suivants du Code de l'énergie tels que modifiés et complétés par le décret n°2024-718 relatif à l'obligation de restitution de certificats de production de biogaz et les arrêtés relatif au dispositif des certificats de production de biogaz du 6 juillet 2024 et relatif aux modalités d'application du dispositif de certificats de production de biogaz du 5 septembre 2025). Le coût des CPB n'est pas inclus dans le prix de fourniture de l'énergie et fera donc l'objet d'une ligne de facturation dédiée. Ce coût est calculé sur la base de la consommation du Client, du coefficient d'obligation défini à l'article R446-113 du Code de l'énergie et du coût unitaire des CPB qui ne peut excéder le prix prévu à l'article L446-46 du même code. Toute évolution du cadre juridique sera répercutée automatiquement au Client sur la période d'application concernée.

A la date du Contrat, les sites entraînant l'application du dispositif des Certificats de Production de Biogaz, définis à l'article R. 446-113 du Code de l'énergie, sont les consommateurs finals domestiques, les propriétaires uniques d'un immeuble à usage principal d'habitation, les syndicats des copropriétaires d'un tel immeuble et les entreprises du secteur tertiaire, les exploitants utilisant le gaz naturel pour la satisfaction des besoins de chauffage ou d'eau chaude sanitaire dans le cadre d'un contrat d'exploitation comportant une prestation d'approvisionnement en énergie ou d'une police d'abonnement à un réseau de chaleur, ou les personnes consommant le gaz naturel pour une activité d'habitation ou une activité tertiaire.

4.4 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 (SEQE-UE 2).

La Directive SEQE-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 SEQE-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.

4.5 Coût des prestations GRD

Le Gestionnaire de réseau peut être amené à réaliser des prestationsdans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue desPrestations. Elles sont facturées par GEG conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet du GRD .

4.6 Impôts, taxes et charges

Les prix sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par GEG ou GEG SE dans le cadre de la fourniture, ainsi que de l'accès aux Réseaux publics de transport et de Distribution de gaz naturel et son utilisation, en application de la législation et/ou de la réglementation (ci-après les Taxes et Contributions obligatoires »).
Toute évolution ou modification légale ou réglementaire impactant les Taxes et Contributions obligatoires ainsi que les redevances et charges susvisées 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 refacturés au Client.

5. FACTURATION ET RÈGLEMENT

5.1 Facturation

GEG ou GEG SE établit une facture bimestrielle ou annuelle, selon un mode précisé dans les CPV. 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 consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif lorsque le GRD n'a pas accès au Compteur. Pour les Clients dont la CAR souscrite est inférieure à 30 000 kWh, les factures sont établies sur la base des consommations réelles au moins une (1) fois par an. La transmission des factures au Client peut se faire sur Internet, via son Espace Client.

GEG ou GEG SE ne peut être tenue responsable des retards ou erreurs de facturation liés au retard dans la communication des consommations par le GRD ou au défaut du Compteur. En cas de changement de tarifs entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

Le mode de facturation est précisé dans les CPV.

Le Client accepte que les factures lui soient adressées par la voie électronique conformément à l'article 289-VII du Code Général des Impôts ; la signature des présentes CGV vaut accord de dématérialisation des factures de la part du Client et reconnaissance de la capacité à recevoir et traiter les factures au format électronique, conformément à l'article 289-VI du Code Général des Impôts, sous réserve des dispositions de l'article L.224-12 du code de la consommation pour les Clients dont la CAR est inférieure à 30 000 KWh.

En cas de facturation électronique, en cas de transmission par le Client d'une adresse de messagerie erronée, GEG ne sera pas responsable de l'échec de la notification de la facture.

La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la cessation du Contrat. 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 11ème et 12ème 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 prorata temporis à la date de changement de prix.

Si le Client choisit une facturation trimestrielle et que son Compteur se situe à l'intérieur du Site, le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels.

5.2 Détermination des consommations

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. Le Client s'engage à autoriser le Gestionnaire de Réseau de Distribution 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 Gestionnaire de Réseau de Distribution, 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 son ou ses Compteurs à GEG ou GEG SE et au Gestionnaire de Réseau de Distribution.

5.3 Délai et mode de paiement

Le moyen et les modalités de paiement choisis par le Client ainsi que les délais de règlement sont indiqués dans les Conditions Particulières de Vente. La facture doit être payée par le Client au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date de réception.
GEG préconise le paiement par prélèvement automatique. D'autres moyens de paiements sont disponibles : TIP, chèque, virement, mandat administratif ; carte bancaire sur l'Espace Client, espèces (règlement à effectuer par mandat compte dans un bureau de Poste sans frais pour les montants inférieurs à 1000 euros) ou le paiement par Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.
Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG 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 les délais. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

5.4 Dépôt de garantie

En application des Conditions Particulières de Vente, GEG ou GEG SE peut demander au Client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat, le versement d'un dépôt de garantie par virement ou prélèvement bancaire selon les modalités suivantes :

i. Si le Client, a rencontré plusieurs incidents de paiement au cours de l'exécution du Contrat, GEG ou GEG SE pourra demander au Client le versement d'un dépôt de garantie correspondant à 30% de la part fourniture de gaz naturel annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

ii. Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement en fonction du risque d'insolvabilité établi lors de la souscription du Contrat ou en cours d'exécution du Contrat, GEG ou GEG SE pourra demander le versement d'un dépôt de garantie proportionnel à ce risque dont le montant ne pourra excéder 10% de la part fourniture de gaz naturel annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

iii. Si le Client ne règle pas ses factures par prélèvement bancaire automatique, GEG ou GEG SE pourra exiger un dépôt de

garantie dont le montant ne pourra excéder 10% de la part fourniture de gaz naturel annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

iv. Si le Client a obtenu des délais de paiement dérogatoires plus favorables en application des Conditions Particulières de Vente, GEG ou GEG SE pourra demander au Client un dépôt de garantie correspondant dont le montant ne pourra excéder 10% de la part fourniture de gaz naturel annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente ;

v. Si le dépôt de garantie du Client a été activé par GEG ou GEG SE pour quelque raison que ce soit, GEG ou GEG SE pourra demander au Client de compléter en tout ou partie le dépôt de garantie sans que celui-ci ne puisse excéder 10% de la part fourniture de gaz naturel annuelle exprimée dans les Conditions Particulières de Vente.

Dans l'hypothèse où le dépôt de garantie n'est pas versé par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande de GEG ou GEG SE, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 6 ci-après sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie sera affecté par GEG ou GEG SE sur un compte bloqué. Il ne sera pas soumis à la TVA et ne produira pas d'intérêts. Le dépôt de garantie sera restitué au Client lors de la résiliation du Contrat dans un délai maximum d'un (1) mois à compter du jour où le Client s'est acquitté de l'intégralité des sommes dues à GEG ou GEG SE. .En cas de défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat, GEG peut opérer une compensation de toutes les sommes qui lui sont dues par le Client avec le dépôt de garantie, à condition que la créance de GEG ou GEG SE soit certaine et exigible et qu'elle n'ait pas fait l'objet d'une contestation par le Client dans le délai ci-après visé.
Dans la mesure où la créance est constatée de façon certaine, la compensation des sommes dues par le Client avec le dépôt de garantie est également mise en œuvre en cas de redressement judiciaire du Client, dans le respect des dispositions de l'article L. 622-7 du Code de commerce.

5.5 Retard de paiement

S'agissant des clients Professionnels, à défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu au présent Contrat, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une pénalité de retard égale à trois fois (3) 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.

Tout retard de règlement donnera également lieu au paiement par le Client Professionnel d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, GEG ou GEG SE se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés.

S'agissant des Clients Non-professionnels, à défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu au présent Contrat, les sommes dues sont majorées de plein droit, 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. Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros.

En l'absence de paiement intégral d'une facture dans le délai convenu et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés, GEG ou GEG SE a la faculté, après mise en demeure du Client de payer les sommes dues, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours :

- de compenser les sommes dues avec le dépôt de garantie dans les conditions indiquées à l'article 5.4 des CGV ;

- d'adresser au Client un avis de coupure de la fourniture de gaz naturel par lettre recommandée avec accusé de réception dans le respect de la réglementation applicable ;

En l'absence de paiement, dans un délai de vingt (20) jours à compter de la réception de l'avis de coupure, GEG ou GEG SE demandera au GRD la suspension de la fourniture de gaz naturel pour le PDL concerné. La coupure de la fourniture de gaz naturel interviendra dans un délai de soixante-douze heures (72) à compter de demande de GEG ou GEG SE et entrainera la suspension du Contrat. Les frais de coupure et de rétablissement de du gaz naturel facturés par le GRD à GEG ou GEG SE conformément au Catalogue de Prestations sont de plein droit refacturés au Client. Si aucun paiement n'est intervenu dans un délai de cinquante (50) jours à compter de la réception de l'avis de coupure, sans préjudice des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, GEG ou GEG SE se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit selon les modalités indiquées à l'article 6 des CGV.

- de suspendre et/ou de résilier le Contrat dans les conditions de l'article 6 des CGV. Les frais de coupure et de rétablissement du gaz naturel sont à la charge du Client et précisés dans le Catalogue de Prestations du GRD.

5.6 Contestation de la facture

Toute réclamation du Client concernant le montant d'une facture doit être notifiée par écrit à GEG ou GEG SE au plus tard un (1) an après la date d'émission de cette facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. Sauf en cas d'erreur de facturation 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. En cas d'erreur manifeste de relevé portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Il est précisé qu'une contestation peut être faite, soit par le Client, soit par GEG ou GEG SE notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle.

5.7 Régularisation de la facture par GEG ou GEG SE

GEG ou GEG SE peut régulariser les factures pendant une durée de cinq (5) ans à compter du jour où elle a eu connaissance de son droit à agir. Pour les Clients dont la consommation souscrite est inférieure à 30 000 KWh, aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturé sauf en cas de défaut de transmission par le Client de sa consommation réelle, de défaut d'accès au Compteur ou de fraude. La régularisation de la facture intervient selon les prix en vigueur au moment de la régularisation.

5.8 Délai et modalités de remboursement pour les Clients dont la CAR est inférieure à 30 000 KWh et les Clients Non-professionnels

En cas de trop-perçu en faveur du Client dans le cadre de régularisation des consommations estimées et prévisionnelles du Client en cours de Contrat ou dans le cadre de la résiliation, GEG ou GEG SE régularise la situation sous quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu inférieur à cinquante (50) euros, les sommes dues par GEG ou GEG SE seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà du seuil susvisés, GEG ou GEG SE procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois 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).

Tarif de duplicata de document

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

6. SUSPENSION – RESILIATION (CESSATION) DUCONTRAT

6.1 Suspension

Le présent Contrat et la fourniture de gaz naturel pourront 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, à l'issue d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de dix (10) jours :
  - 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 mise en oeuvre de la procédure prévue à l'article 5 des présentes 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 ou en cas d'utilisation par le Client du gaz naturel fourni dans des conditions autres que celles prévues au titre du Contrat.
- à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure selon les modalités figurant 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 CSL, et/ou en cas

d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.

- à l'initiative du Client en cas de manquement par 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, notamment 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 par GEG ou GEG SE à l'une ses obligations au titre du Contrat).
Les Parties se rencontrent dans les meilleurs délais à 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.

6.2 Résiliation

Le Contrat peut être résilié et la fourniture de gaz naturel interrompue à tout moment par l'une ou l'autre des Parties, après en avoir informé l'autre Partie, dans les conditions suivantes :

Résiliation à l'initiative du Client :
Le Contrat peut être résilié par le Client en adressant à GEG ou GEG SE une lettre recommandée avec accusé de réception :

- en cas de manquement grave par GEG ou GEG SE à l'une de ses obligations 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.
- à tout moment en adressant à GEG ou GEG SE une lettre recommandée avec accusé de réception à condition de respecter un préavis de trente (30) jours avant la date de fin souhaitée du Contrat,
- En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit. Dans ce cas, le Client s'engage, en amont de sa démarche de résiliation et à son initiative, à se rapprocher du nouveau fournisseur pour effectuer les démarches administratives nécessaires à la réalisation du changement et signer un nouveau contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur accomplira les formalités administratives auprès de GRD qui pourra appliquer des frais conformément aux CSL. La résiliation effective du Contrat interviendra à la Date d'activation du nouveau contrat, qui sera communiquée par le nouveau fournisseur.

Il est convenu entre les Parties que les consommations de gaz naturel sur le ou le(s) PDL concerné(s) par le changement de fournisseur, enregistrées à l'expiration d'un délai de deux (2) jours à compter de la résiliation effective du Contrat par le Client sont considérées comme des surconsommations de gaz naturel au titre du Contrat jusqu'à la Date d'activation du nouveau contrat qui seront facturées au Client.

- en cas de modification du Contrat par GEG ou GEG SE notifiée conformément à l'article 10 des CGV,
- 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.

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

Résiliation à l'initiative de GEG ou GEG SE :
Le Contrat peut être résilié par GEG ou GEG SE :
- en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations au titre du présent Contrat, et notamment
- de plein droit dans l'hypothèse où le dépôt de garantie prévu à l'article 5.4 des CGV n'est pas versé par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande de GEG ou GEG SE ;
- en l'absence de paiement intégral d'une ou plusieurs facture(s) par le Client dans les délais impartis, à l'issue d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de soixante (60) jours ;
- en cas de transmission par le Client d'informations frauduleuses, notamment sur son identité ou ses coordonnées bancaires
- en cas de cession ou de fermeture par le Client portant sur l'ensemble des Sites, à la date de réalisation de l'opération, conformément à l'article 11 des présentes CGV. ;
- en cas de résiliation des Conditions Standard de Livraison ;

Résiliation à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties
Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des Parties :
- en cas de force majeure se prolongeant au-delà de trente (30) jours à compter de sa survenance et dans les conditions de l'article 8 des CGV ou en cas d'évènement de force majeure devenu définitif ;
- en cas de suspension du Contrat excédant une durée de trente (30) jours.
- en cas d'interruption de la fourniture de gaz naturel par le GRD (tentatives de suicide au gaz, troubles comportementaux, injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat), ou en cas de résiliation des CSL après notification, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

Conséquences de la résiliation du Contrat

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 refacturés au Client.

Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit. Cette facture peut être basée surun 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. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux (2) semaines après 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.
La résiliation du Contrat entraîne l'obligation par les Parties de remplir l'intégralité des obligations mises à leur charge du fait du Contrat, et notamment le paiement intégral du gaz naturel fourni au Client par GEG ou GEG SE jusqu'au jour de la résiliation du Contrat.

Si à compter de la date de résiliation effective du Contrat, le Client continue de consommer du gaz naturel sur le ou les Point(s) de Livraison concerné(s), il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec un nouveau fournisseur de gaz naturel prenant effet à cette même date. Dans le cas contraire, il s'engage à supporter l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture de gaz naturel interrompue par le GRD. Dans l'hypothèse où l'activation du contrat auprès d'un nouveau fournisseur ou d'un nouveau contrat auprès de GEG ou GEG SE ne serait pas effective à compter de la date de résiliation effective du Contrat, le Client restera redevable, jusqu'à la Date d'activation d'un nouveau contrat avec GEG ou GEG SE ou un autre fournisseur, des surconsommations de gaz naturel au tarif majoré suivant :

- Prix SPOT correspondant à la moyenne du prix du SPOT entre la date de résiliation souhaitée par le Client et la date de résiliation effective du Contrat correspondant à la date de réalisation par le GRD de la prestation de résiliation ou de changement de fournisseur, majoré de 30% pour la période correspondant aux trente (30) premiers jours de dépassement ;
- Prix SPOT correspondant à la moyenne du prix du SPOT dans la période précisée au précédent alinéa, majoré de 50% au- delà de la période de trente (30) jours.

Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de GEG ou GEG SE pour toutes les conséquences dommageables liées à sa propre négligence.

L'obligation de confidentialité prévue à l'article 8 des CGV reste applicable.

7. IMPREVISION

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, les Parties conviennent que seul constitue un changement de circonstances justifiant une demande de renégociation du Contrat, un changement d'ordre technique, économique ou légal et extérieur à la volonté des Parties, intervenant postérieurement à la signature du Contrat et rendant excessivement onéreuse pour l'une des Parties l'exécution du Contrat (ci-après le « Changement de circonstances »).

En cas de Changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat telle que susvisé, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation des termes du Contrat à l'autre Partie afin de rétablir l'équilibre du Contrat.

Une tentative préalable et obligatoire de conciliation sera organisée, chacune des Parties s'interdisant tout refus de renégociation. Cette conciliation ne suspend pas les obligations des Parties pendant toute la durée de la conciliation. A défaut d'accord entre les Parties, quant aux solutions permettant de rétablir l'équilibre du Contrat, dans un délai de trois (3) mois à compter de la demande de renégociation, le Contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire notifiant la résolution par la Partie la plus diligente. Les Parties sont expressément convenues d'exclure l'intervention du juge dans le cadre de la révision pour imprévision.

8. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Confidentialité

Les Parties décident de maintenir confidentiels le Contrat et son contenu, sous réserve des dispositions de l'article 19 des présentes CGV. Les Parties s'engagent à ne pas divulguer les informations et documents de l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commercial, auxquelles elles pourraient avoir accès du fait de l'exécution du Contrat. Aucune des Parties n'est tenue par la présente obligation de confidentialité si les informations concernées sont ou tombent dans le

domaine public sans faute de la Partie cherchant à s'exonérer de cette obligation de confidentialité. De même, les Parties peuvent révéler des informations confidentielles à leur commissaire aux comptes, à toute administration et, d'une manière générale, si elles ont une obligation légale de le faire, ou pour la défense des intérêts de l'une des Parties. L'engagement de non-divulgation pris par les Parties reste en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, à son terme pour quelque cause que ce soit, pendant une durée d'un (1) an.

Protection des données personnelles

GEG ou GEG SE collecte et traite les données à caractère personnel de ses clients. En tant que responsable de traitement, 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 et la loi française modifiée à la suite.

Le traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et de gaz et services associés, facturations et le recouvrement) et les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment la Raison Sociale, le numéro SIRET (Système Informatique pour le Répertoire des Entreprises sur le Territoire), l'adresse du ou des Point(s) de Livraison, le ou les tarif(s) choisi(s). 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…).

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à GEG ou GEG SE par contrat pour l'exécution de tâches sous- traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, GEG ou GEG SE s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

GEG ou GEG SE met en œuvre toute mesure appropriée pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles recueillies. GEG ou GEG SE conserve les données collectées pendant la durée du Contrat et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de sa résiliation sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou règlementaire ou que le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

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 ;
- d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées, 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.
- 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 de l'entité GEG ou GEG SE qui gère son Contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au Client. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse dpo@GEG.fr sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par GEG ou GEG SE.

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). Toutefois, il peut contacter au préalable GEG ou GEG SE qui lui répondra dans un délai de deux (2) mois.

9. 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 circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et celles habituellement retenues par la jurisprudence constante des cours et tribunaux, les Parties conviennent que sont assimilés à des évènements 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 délictuelles,
- 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,
- Les circonstances économiques ou politiques 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 maitrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions,
- Toutes autres circonstances visées dans les 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'évènement et lui communiquer les éléments justifiant la situation de force majeure.
En cas de survenance d'un évènement 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.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations.

Sans préjudice de la possibilité pour le Client d'invoquer les causes de résiliation prévues à l'article 6.2 des présentes CGV, si la suspension du Contrat résultant de l'évènement 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 selon les Sites concernés.

10. MODIFICATION DU CONTRAT

GEG ou GEG SE pourra modifier le Contrat. GEG ou GEG SE informe le Client de toute évolution et/ou modification des conditions contractuelles (toutes les modifications ayant un impact sur l'exécution du contrat, telles que la durée, la composition du prix, la qualité de l'énergie, et les modalités de paiement et de facturation, ou de toute autre clause stipulée dans les présentes CGV impactant les droits et obligations du Client) à son initiative, soit par l'intermédiaire d'une information jointe à la facture, soit par courrier électronique ou par voie postale au moins un (1) mois avant sa date d'entrée en vigueur..
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. En l'absence d'opposition du Client aux nouvelles conditions du Contrat 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.
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 un (1) mois à l'avance en cas de suppression d'un tarif, sauf si le tarif est strictement identique en termes de tarification que l'ancien tarif.
Le Client a la possibilité de résilier son Contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif ne le satisfait pas.

11. RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution des 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.

Responsabilité de GEG ou GEG SE à l'égard du Client :

GEG ou GEG SE est responsable de la parfaite exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat dans les limites définies ci-après.

A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis et dument justifiés par le Client Professionnel du fait de l'inexécution par GEG ou GEG SE de ses engagements contractuels pourront être indemnisés. En toute hypothèse, GEG ou GEG SE ne pourra pas être amené à verser, pour l'ensemble des demandes formulées par le Client Professionnel pendant la durée du Contrat, un montant supérieur au montant TTC facturé au Client Professionnel au titre du PDL concerné par le dommage sur les six (6) derniers mois consécutifs précédent le dommage sans pouvoir excéder 50.000 euros pour l'ensemble des dommages susceptibles d'être intervenus au cours de l'exécution du Contrat.

GEG ou GEG SE décline toute responsabilité 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'utilisation non conforme des appareils de mesure et de son Installation Intérieure, ou des défaillances dans les mesures de sécurité prises pour son Installation Intérieure et les appareils qui sont raccordés à celle-ci. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation privative et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.
- En raison de faits d'un tiers ou d'un évènement constitutif de force majeure,
- En raison d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des obligations mises à la charge du GRD telles que mentionnées dans le présent Contrat et les CSL.

En cas de constat par le Client Non-professionnel du non-respect par GEG ou GEG SE de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, GEG ou GEG SE sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client Non professionnel, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à dix (10) € TTC

Responsabilité du GRD à l'égard du Client

Le GRD est responsable de l'acheminement, de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité 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 les 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 dans les limites fixées par le Contrat GRD-F et GEG ou GEG SE ne pourra être tenu 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 d'électricité.

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 reconnait avoir pris connaissance des obligations mises à la charge du GRD dans le cadre des CSL et du Catalogue des Prestations.

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 de distribution, qui cause un préjudice direct et certain au GRD.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des CSL entrainant la suspension de gaz naturel par le GRD, GEG ou GEG SE sera libérée de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée.

Le Client garantit GEG ou GEG SE contre tout recours en réparation de tiers pour quelle que raison que ce soit, dont le préjudice résulterait de l'application du Contrat, si ce préjudice a été causé par un fait du Client.

12. CESSION DU CONTRAT, CESSION D'UN SITE

GEG ou GEG SE a la faculté de céder tout ou partie du Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple.

La cession n'entraînant à elle seule aucune modification des CGV, sa notification n'ouvre pas au Client la faculté de résiliation en cas de modifications des CGV. Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations au titre du Contrat sans l'accord exprès, préalable et écrit de GEG ou GEG SE y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. Le Client s'engage à informer GEG ou GEG SE en cas de cession d'un Site ou de fermeture d'un ou plusieurs Site(s) en respectant un préavis de quarante-cinq (45) jours avant l'opération. A défaut, le Client restera redevable des factures du ou des Site(s) concerné(s) pendant un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date à laquelle le Client aura informé GEG ou GEG SE. Lorsque la cession ou la fermeture d'un des Sites est susceptible de modifier l'équilibre du Contrat, les Parties se rencontreront afin de modifier le Contrat. A défaut d'accord entre les Partie, GEG ou GEG SE pourra résilier le Contrat, sans indemnité à sa charge, moyennant le respect d'un délai de soixante (60) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute modification du périmètre des Sites entraînant la facturation de frais par le GRD sera refacturée au Client.

Lorsque la cession ou la fermeture porte sur l'ensemble des Sites, le Contrat sera résilié de plein de droit à la date de réalisation de l'opération.

13. CHANGEMENT DE CONTROLE

Le Client s'engage à informer GEG ou GEG SE de tout changement de contrôle de la ou des sociétés objets du Contrat au sens de l'article L.233-3 du code de commerce en respectant un préavis suffisant. En cas de changement de contrôle susceptible de modifier l'équilibre du Contrat, les Parties se rencontreront afin de modifier le Contrat. A défaut d'accord entre les Partie, GEG ou GEG SE pourra résilier le Contrat, sans indemnité à sa charge, moyennant le respect d'un délai de soixante (60) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

14. 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.

Dispositions applicables aux Clients Non-professionnels, aux microentreprises au sens du Décret n° 2008-1354, et aux Clients dont la CAR est inférieure à 30 000 KWh :

Dans le cas où le Client dont la CAR est inférieure à 30 000 KWh ou Non-professionnel 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 18 des présentes Conditions Générales de Vente et dans les Conditions Particulières de Vente. GEG ou GEG SE dispose d'un délai de deux (2) mois pour proposer au Client une solution.
- Si au terme du délai de deux (2) mois à compter de 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, le Client 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 l'adresse suivante :

  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 peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

Dispositions applicables à tous les Clients :

Toute difficulté relative à la conclusion, à l'interprétation, à l'exécution ou à la cession du Contrat, et qui n'aurait pu être résolu à l'amiable, relève de la compétence des Tribunaux du ressort de la Cour d'appel Grenoble, même en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

15. 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).

16. 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 ou de coordonnées bancaires, 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).

17. 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 contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

18. CONFORMITE

Les Parties conviennent réciproquement que dans l'hypothèse où une stipulation du Contrat se révèlerait ou deviendrait incompatible avec une disposition légale ou réglementaire, nationale ou internationale, elles se rapprocheront pour adapter le Contrat et feront leurs meilleurs efforts pour maintenir la commune intention des Parties.

19. REFERENCE

Le Client autorise GEG ou GEG SE à faire état, pour les besoins de sa communication externe ou interne, de la conclusion du présent Contrat, et à mentionner son nom sur une liste de référence qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

20. CORRESPONDANCE

Tout document ou courrier, hors facturation, relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse suivante :

GEG ou GEG Source d'Energies
8, Place Robert Schuman - CS
20183 38042 GRENOBLE CEDEX
09
www.geg.fr
Adresse email :
relationclientpro@geg.fr

Accueil téléphonique Clients Professionnels :
04 76 84 38 00
Cette adresse est également indiquée dans les Conditions Particulières de Vente

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

« A l'attention de la société Gaz Et Électricité de Grenoble, 8 place Robert Schuman - CS 20183 – 38042 GRENOBLE Cedex 09, relationclientpro@geg.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la fourniture d'électricité signé le :

Nom du (des) Client (s) :

Adresse du (des) Client (s) :

Signature du (des) Client (s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile. »

ANNEXE G : CONDITIONS DE DISTRIBUTION

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 Esclangon 38042 Grenoble cedex 9 immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenobles 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 40000clients 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, 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 règlementaires 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'autreTant 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 exploite, 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 répérages 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,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client et le Fournisseur lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est reconnue.

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

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

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

10

Synthèse des Obligations du Fournisseur

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

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

11

Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

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

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

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

- tentative de suicide au Gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;

- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage ;
- lorsque le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser des travaux de mise en conformité du Branchement, quand celui-ci se situe dans le logement du Client.

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

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

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

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

12

Rémunération

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

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

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

13

Force majeure et circonstances assimilées

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

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

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

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan national d'urgence Gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence Gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de

l'approvisionnement en Gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,

- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, 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.

17

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

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

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

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, conformément à la règlementation 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 règlementation 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