Conditions Générale des Ventes (CGV)

Dans ce document, vous retrouverez :

- Les CGV applicables à votre offre d'électricité (si vous avez choisi une offre de fourniture d'électricité ou une offre de fourniture d'électricité et de gaz) et en vigueur à compter du 31/10/2024 ;
- Les CGV applicables à votre offre de gaz (si vous avez choisi une offre de fourniture de gaz ou une offre de fourniture de gaz et d'électricité) et en vigueur à compter du 31/10/2024

TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE
2 bis Rue Louis Armand - 75015 Paris
Société anonyme au capital de 5 164 558,70 euros – RCS Paris 442 395 448
Téléphone : 09 70 80 69 69
service.client@mail.totalenergies.fr
service.pro@mail.totalenergies.fr

Les présentes conditions générales de vente (ci- après « CGV ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci- après « Client Particulier ») ou P personne morale (ci-après « Client Professionnel») souscrivant à une offre TotalEnergies du fournisseur TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après le « Fournisseur » ou « TotalEnergies ») pour son logement personnel ou son local professionnel, situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36kVA. L'offre choisie par le Client est définie sur le Bulletin de souscription.

1. DEFINITIONS

"Bulletin de souscription" : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires. "Catalogue des Prestations": désigne l'ensemble des prestations proposées par ENEDIS au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à ENEDIS pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur le site internet d'ENEDIS à l'adresse suivante https://www.enedis.fr/documents?field_type_target_id%5B16%5D=16&sort_by=created

"Client" : désigne toute personne telle que visée en entête des présentes CGV.

"Contrat" ou "Contrat Unique" : désigne le dispositif contractuel constitué du Bulletin de souscription comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et de la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (ci- après « Synthèse DGARD »).

"Contrat d'Accès au Réseau" : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de TotalEnergies ou sur le site d'ENEDIS : http://www.enedis.fr/le-contrat-dacces-au-reseau- public

"ENEDIS" : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD), sis Tour Winterthur – 102 Terrasse Boieldieu 92085 PARIS LA DEFENSE CEDEX, auquel le Client est raccordé. ENEDIS est notamment en charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

"Point de Livraison" ou "PDL" : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures des Clients.

"Puissance souscrite" : désigne la limite supérieure de puissance appelable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA.

"RPD" : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

"Synthèse DGARD" : La Synthèse DGARD reprend les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau et est annexée aux présentes CGV.

"Tarif réglementé" ou "TRV" : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure d'électricité déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux et tarifs pour les Clients domestiques collectifs et agricoles, pratiqués par l'opérateur historique.

Les offres peuvent présenter un prix par mégawattheure (MWh) ou par kilowattheure (kWh). Un (1) MWh correspond à mille (1000) kWh.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité jusqu'au PDL du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par TotalEnergies pour le compte du Client selon l'offre choisie par le Client figurant sur son Bulletin de souscription.

3. EFFET - DURÉE DU CONTRAT

3.1. Conclusion et prise d'effet du Contrat

Sous réserve des dispositions des Articles 3.2 et 5.1 des présentes Conditions Générales de Vente, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du Bulletin de souscription ou de l'acceptation par téléphone ou par voie électronique pour un Client souhaitant être mis en service dans le cadre d'un emménagement avant la fin du délai de rétractation, sans préjudice de l'application du droit de rétractation. Toutefois, le Contrat, la vente d'électricité correspondante et la gestion par le Fournisseur de l'accès au RPD pour le compte du Client, ne prendront effet qu'à compter de la date d'activation, sauf mention contraire expresse, selon les modalités suivantes et sous réserve des délais imposés par ENEDIS prévus par le Catalogue des Prestations en vigueur :

• Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le Client et ne peut excéder vingt et un (21) jours ouvrés à compter de la demande du Client ;

• Dans le cadre d'une mise en service, la date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le Client, étant précisé que si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent ENEDIS, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à dix (10) jours ouvrés, en fonction des disponibilités d'ENEDIS et de la disponibilité d'un raccordement existant. À la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites dans le Catalogue des Prestations.

La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès qui seront facturés par ENEDIS à TotalEnergies, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

Lors de la conclusion du Contrat, le Client a le choix entre deux options tarifaires :

- Soit l'option tarifaire Base (disponible entre 3 et 9 kVA) : avec cette option, le prix de l'électricité est toujours le même, quels que soient l'heure et le jour.
- Soit l'option tarifaire Heures pleines / Heures Creuses : avec cette option, le Client bénéficie d'un prix du kWh HT avantageux pendant les heures dites creuses et est soumis à un prix du kWh HT plus élevé pendant les heures dites pleines.

Les plages horaires des périodes tarifaires (heures creuses/heures pleines) sont librement fixées localement par ENEDIS en fonction de contraintes du RPD.

3.2. Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat lorsque son Contrat est conclu à distance ou dans le cadre d'une vente hors établissement. 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.

Le Client Particulier devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Bulletin de souscription, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à TotalEnergies, 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 : TotalEnergies Service Souscriptions TSA 82000 92778 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Lorsque le Client Particulier souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse à TotalEnergies. Ce dernier recueille sa demande par tout moyen lorsque le Client Particulier est en situation d'emménagement pour une mise en service. Dans ce cas, le Contrat est conclu dès sa date d'acceptation.

Si le Client Particulier qui a demandé expressément à pouvoir bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, le Client Particulier sera redevable du montant correspondant au service fourni (montant de l'abonnement et/ou de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique à TotalEnergies sa décision de se rétracter)

Il est par ailleurs précisé que ce droit de rétractation s'applique dans les mêmes conditions au Client Professionnel ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat dans le cadre d'une vente hors établissement ainsi qu'au Client non professionnel (au sens du Code de la consommation).

3.3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf en ce qui concerne les offres à prix HT fixe définies à l'article 6.4 et sans préjudice des dispositions de l'article 10.1.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

4.1. Fourniture d'électricité

TotalEnergies s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, consistant dans la vente d'électricité et la facturation correspondante.

La consommation d'électricité du Client devra être sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement

4.2. Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation, précisées dans la synthèse DGARD, sont fixées par ENEDIS.

TotalEnergies assure pour le compte du Client, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL de

ce dernier. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de TotalEnergies qui la transmettra à ENEDIS et en suivra la réalisation. Les frais facturés par ENEDIS pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par TotalEnergies, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que définis dans la grille tarifaire en vigueur disponible sur www.totalenergies.fr.

4.3. Services associés

Les services associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou proposés par TotalEnergies en option payante, facturés au Client selon la grille tarifaire en vigueur à la date de leur souscription.

4.3.1. Bilan individualisé de consommation

Sous réserve de disposer d'un historique de consommation suffisant (au moins deux (2) relèves réelles effectuées par ENEDIS, espacées d'au moins six (6) mois), TotalEnergies adressera au Client disposant d'une adresse électronique valide, un bilan individualisé de consommation sur la période écoulée.

Ce bilan inclut :

- un récapitulatif de la consommation réelle du Client sur la période écoulée exprimée en kWh ;
- une comparaison semestrielle exprimée en kWh de la consommation réelle du Client sur la période écoulée avec sa consommation réelle précédente sur une période comparable ;
- une comparaison entre la consommation réelle du client et la consommation habituellement constatée dans sa situation (même type d'habitat, mêmes équipements) ;
- des conseils pratiques et simples à appliquer pour réduire la consommation du Client.

4.3.2. Garantie d'origine

Pour les Clients des offres qui incluent de l'électricité d'origine renouvelable, TotalEnergies s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client en fonction de la proportion d'électricité renouvelable incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2 etL.314-14 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (1000 kWh) et certifie que cette part d'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique.

5. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

5.1. Conditions de fourniture d'électricité

L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TotalEnergies doit être acceptée par ENEDIS.

TotalEnergies ne propose pas les tarifs spéciaux, notamment «EJP» ou «Tempo», proposés par l'opérateur historique. Le Client bénéficiant de ces tarifs spéciaux reconnaît que la souscription à une offre de TotalEnergies en annule automatiquement le bénéfice. Une intervention technique d'ENEDIS (actuellement payante, tarif au Catalogue de Prestations) sur le compteur du Client sera alors nécessaire.

5.2. Notation Financière des Clients Professionnels

Lors de la souscription d'un Client Professionnel et au cours du Contrat, TotalEnergies pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies à l'Article

5.3. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TotalEnergies peut demander au Client, un dépôt de garantie de trois cents (300) euros pour le Client Particulier et de cinq cents (500) euros pour le Client Professionnel, dans les hypothèses suivantes :

- Lors de la souscription :

• si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TotalEnergies en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;

•Si le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement au titre de la notation financière prévue à l'article 5.2.

- Au cours de l'exécution du Contrat, en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TotalEnergies, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 10.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte bancaire.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

6. PRIX

6.1. Prix de l'offre de TotalEnergies

La grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat est annexée au Bulletin de souscription. Les prix (tarif non réglementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

-d'une part fixe exprimée en € correspondant à l'abonnement en fonction de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client ;

-d'une part variable exprimée en €/KWh, correspondant au prix du kWh du Client et est facturé en fonction de sa consommation d'électricité. Son montant dépend également de l'option tarifaire retenu par le Client. Les prix sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en HT si le Client est un Professionnel. Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures et sont librement fixées par ENEDIS en fonction des contraintes du RPD. Les prix comprennent la part acheminement.

6.2. Cas de l'offre duale

Le Client consommant du gaz naturel, situé sur le territoire desservi par GRDF, ayant un branchement définitif et une consommation annuelle comprise entre 1 MWh et 300 MWh, a la possibilité de souscrire à une offre duale (électricité et gaz) auprès de TotalEnergies. Si le Client souscrit à l'offre duale et qu'il ne peut être activé que sur l'une des deux énergies, il bénéficiera automatiquement de l'offre correspondant à l'énergie activée aux conditions tarifaires en vigueur.

Les autres modalités de l'offre duale sont définies aux CGV Gaz naturel acceptées par le Client lors de sa souscription à l'offre duale.

6.3. Offre à Prix Indexé

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, seront indexés sur les TRV et évolueront à la hausse ou à la baisse, en fonction du niveau des TRV d'électricité et dans les mêmes conditions que ces derniers. En cas de remise applicable à l'offre, qu'elle soit proportionnelle ou fixe, celle-ci sera déduite du niveau des TRV en vigueur. En cas de majoration applicable à l'offre, qu'elle soit proportionnelle ou fixe, celle-ci sera ajoutée au niveau des TRV en vigueur.

Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure venait à être modifiée, TotalEnergies informera le Client par écrit, l'indexation étant alors modifiée dans les conditions prévues à l'Article 12.

6.4. Offre à prix HT fixe

Le prix du kWh hors taxes et le prix de l'abonnement hors taxes sont fixes pendant la durée indiquée sur le Bulletin de souscription et/ou la grille tarifaire applicable au Contrat du Client, conformément au tarif applicable au mois de souscription du Client. A l'issue de chaque période susmentionnée, le Client sera informé des nouveaux tarifs applicables à son offre dans les conditions prévues à l'article 6.6.

6.5. Offre à prix pouvant évoluer à la hausse jusqu'à deux (2) fois par année civile

En cours de Contrat, le prix hors taxes du kWh et de l'abonnement, qui a été appliqué au Client lors de la souscription pourra être modifié et évoluer à la hausse jusqu'à deux (2) fois par année civile (plus de deux (2) fois si la modification est favorable au Client). Chaque modification de prix interviendra dans les conditions définies à l'article 6.6.

6.6. Evolution des prix

En cas de modification du prix de l'offre souscrite (grille tarifaire, niveau de remise par rapport aux TRV…), TotalEnergies s'engage à en informer le Client dans les conditions de l'article 12. En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'Article 10.1.

6.7. Prestations diverses d'ENEDIS

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

6.8. Impôts, taxes et contributions

Tous les impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la règlementation en vigueur, qui sont une composante du prix, sont facturés au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), l'accise sur l'électricité et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement). Toutes modifications et/ou évolutions des impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature s'appliqueront automatiquement aux Contrats.

6.9. Clients en situation de précarité

6.9.1 Chèque énergie

Conformément à la règlementation en vigueur et notamment à l'article R. 124-1 et suivants du code de l'énergie,
le Client Particulier qui a déposé sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par décret, sous réserve des conditions d'éligibilité, bénéficie par l'Agence de services et paiement d'un chèque énergie qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par TotalEnergies dans les conditions prévues à l'Article 8. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

6.9.2 Fonds de Solidarité pour le Logement (« FSL »)

Le Client Particulier qui éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité pour sa résidence principale peut déposer une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité auprès du FSL de son département. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client Particulier bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, TotalEnergies peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client Particulier par courrier.

6.10. Tarifs de duplicata de facture

Le duplicata de moins de 6 mois sera facturé au Client 4,80 € par duplicata.

7. FACTURATION

7.1. Modalités de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi celles proposées lors de sa souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client ou via son Espace client.
Le Client aura la possibilité de communiquer des auto-relèves de son compteur. Ces dernières seront prises en compte sous réserve qu'elles :

- soient acceptées par ENEDIS, laquelle pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les relèves réelles effectuées par ses soins ;
- aient été transmises à TotalEnergies, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

7.1.1. Modalités particulières de facturation bimestrielle

La facture correspondant à la vente de l'électricité par TotalEnergies et aux prestations d'ENEDIS est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles d'ENEDIS sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TotalEnergies, conformément aux stipulations de l'article 7.1.

7.1.2. Modalités particulières de facturation annuelle

La facture annuelle fait l'objet de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.
Au moins une (1) fois par an, TotalEnergies émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relèves réelles transmises par ENEDIS ou les auto-relèves acceptées par ENEDIS), cette facture sera émise sur les consommations estimées. A chaque émission de facture de régularisation, TotalEnergies émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée. En cas de désaccord avec le montant des mensualités fixé par TotalEnergies, le Client pourra contacter le Service Client.
Pour facturer au plus juste la consommation du Client, TotalEnergies peut ajuster, de manière justifiée et non arbitraire, les mensualités de paiement du Client, compte tenu :

- des relèves réelles d'ENEDIS et auto- relèves transmises par le Client,
- de son historique de consommation,
- d'une modification tarifaire ou de classe de consommation,
- d'éventuelles erreurs de comptage de la part d'ENEDIS.

7.1.3. Modalités particulières de facturation mensuelle

La facturation mensuelle est disponible pour les Clients équipés d'un compteur communicant Linky. La facture correspondant à la vente de l'électricité par TotalEnergies et aux prestations d'ENEDIS est émise tous les mois pour les Clients en facturation mensuelle.
La facturation de la consommation d'électricité, ainsi que la date de facturation, tiennent compte de la transmission par ENEDIS des relèves réelles sur le compteur du Client. A défaut de prise en compte de la relève réelle pour un mois donné, la facturation se base sur une consommation estimée et une régularisation est effectuée sur les factures suivantes pour tenir compte des relèves réelles.
Chaque mois, TotalEnergies émettra une facture au Client, précisant la date à laquelle le montant facturé sera prélevé sur le compte bancaire du Client.
Le Client s'engage à honorer le prélèvement correspondant qui sera présenté sur son compte bancaire.

7.2. Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à TotalEnergies dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à TotalEnergies tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

8. PAIEMENT

Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyés au Client. Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique (obligatoire pour les Clients en facturation annuelle et en facturation mensuelle), par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture, par carte bancaire ou par mandat compte ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex.
Le Client Professionnel, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers TotalEnergies d'une indemnisation au titre des frais engagés pour le traitement du retard de paiement. Ces frais ne pourront être inférieurs à quarante (40) euros.
Pour le Client Particulier, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 6.9.

8.1. Modalités de remboursement

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par TotalEnergies seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.
Pour un Client Professionnel, lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu inférieur à (50) euros, les sommes dues par TotalEnergies seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.
Au-delà des seuils susvisés, TotalEnergies procédera auremboursement dans un délai de quinze (15) jours,à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire.
Aucun escompte ne seraappliqué en cas de paiement anticipé.

8.2. Pénalités en cas de non-respect par TOTALENERGIES de ses obligations

En cas de constat par le Client du non-respect par TotalEnergies de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, TotalEnergies sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7.50€ TTC.

9. INTERRUPTION DE L'ACCES AU RPD

En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, TotalEnergies informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, TotalEnergies avisera le Client par courrier valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'Article 6.9.
Tout déplacement d'ENEDIS pour réduction ou interruption de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients mentionnés à l'Article 6.9 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.
Dès la régularisation de l'impayé, TotalEnergies demandera à ENEDIS un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau. L'accès au RPD peut également être interrompu à l'initiative d'ENEDIS dans les conditions prévues à la synthèse DGARD.

10. RESILIATION

10.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie.

10.1.1. Changement de Fournisseur

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client.

10.1.2. Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité…)

Dans les autres cas, la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite à TotalEnergies. Dans ce cas, TotalEnergies encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation d'ENEDIS. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.

10.1.3. Résiliation consécutive à une notification d'évolution des conditions contractuelles

Toute modification des conditions contractuelles par TotalEnergies sera portée à la connaissance du Client dans les conditions prévues à l'article 12 des CGV sauf celles qui sont imposées par la législation en vigueur. En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client Particulier peut résilier son Contrat sans pénalité, conformément à l'article L.224-10 du code de la consommation, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Ce droit de résiliation est également applicable dans les mêmes conditions aux Clients Professionnels disposant d'un compteur avec une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVa.

Au-delà de son délai de 3 mois, le Client conserve la possibilité de résilier son contrat à tout moment et sans pénalité dans les conditions de l'article 10.1.1 et 10.1.2 des Conditions Générales de Vente.

10.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de TotalEnergies

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, TotalEnergies mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 9, TotalEnergies pourra résilier de plein droit le Contrat.

10.3. Conséquences de la résiliation

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

TotalEnergies émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par ENEDIS.

La responsabilité de TotalEnergies ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à l'interruption de fourniture par le GRD.

Dans les cas de résiliation prévus aux articles 10.1.2, 10.1.3 et 10.2, le Client est informé que la souscription à un nouveau contrat de fourniture d'énergie auprès de TotalEnergies ou d'un nouveau fournisseur est nécessaire afin d'éviter toute coupure d'électricité ou de gaz.

11. .RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, TotalEnergies et ENEDIS conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous:

11.1. Responsabilité de TotalEnergies vis-à-vis du Client

TotalEnergies est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de TotalEnergies ne peut être engagée (i) en cas de manquement d'ENEDIS à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement de TotalEnergies est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

Plus spécifiquement, pour les Clients Professionnels et dans l'hypothèse où la responsabilité de TotalEnergies serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

11.2. Responsabilité d'ENEDIS vis-à-vis du Client

ENEDIS supporte envers le Client les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, ainsi qu'à la qualité et à la continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau et reprises dans la Synthèse DGARD. Le Client peut demander directement réparation à ENEDIS qui est directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où le Client choisit d'engager la responsabilité d'ENEDIS par l'intermédiaire de TotalEnergies, il sera fait application de la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre ENEDIS ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

11.3. Responsabilité du Client vis-à-vis d'ENEDIS

Le Client engage sa responsabilité en cas de non- respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD.

12. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TotalEnergies pourra modifier les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (courrier ou par voie électronique). Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais dans les conditions de l'Article 10.1.

Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

13.1. Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer à TotalEnergies des données à caractère personnel, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer TotalEnergies en s'adressant au Service Client.

En application du décret n°2017-976 du 10 mai2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité et de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par le fournisseur, le Client est informé qu'il peut consulter ses données de consommation sur son espace client TotalEnergies ainsi que sur son espace sécurisé mis à sa disposition par ENEDIS pendant toute la durée de son contrat.

13.2. Traitement des données à caractère personnel par TotalEnergies

TotalEnergies, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. TotalEnergies traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et services associés, facturations, recouvrement).

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, TotalEnergies pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site http://www.bloctel.gouv.fr.

TotalEnergies a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelle. Le Client reconnait avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par TotalEnergies à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

TotalEnergies s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui- ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse :

TotalEnergies – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client.

14. NULLITE PARTIELLE

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

15. CESSION

TotalEnergies pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de sociétés dont elle détient le contrôle au sens des disposition de l'article L. 233-3 du Code de commerce, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV
sont maintenues, le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord de TotalEnergies.

16. DROIT APPLICABLE Et RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et TotalEnergies sont régies par le droit français.
Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies sont : TOTALENERGIES - SERVICE RECLAMATION - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15, ou service.client@mail.totalenergies.fr pour les Clients Particuliers et service.pro@mail.totalenergies.fr pour les Clients Professionnels.
Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.
Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www. dgccrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www. energie-info.fr.
Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.
Sans préjudice de ses droits à indemnisation prévus au Contrat, le Client bénéficie de toutes les voies de recours légales. Ainsi, à défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre leur différend :
- AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS Y COMPRIS EN CAS DE DEMANDE INCIDENTE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS,
- aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.

FOURNITURE D'ELECTRICITE DEDIEE A LA MOBILITE ELECTRIQUE (Offre Charge'heures)

Conditions liées à la souscription
TotalEnergies commercialise une offre de fourniture d'électricité réservée aux Clients propriétaires d'un véhicule électrique souhaitant recharger leur véhicule dans leur logement. La souscription à cette offre est réservée uniquement aux Clients disposant d'un compteur communicant Linky.
Avant de souscrire à cette offre, le Client doit :
- attester qu'il est l'occupant habituel du logement,
- autoriser TotalEnergies à demander, en son nom et pour son compte, au gestionnaire du réseau de distribution (Enedis) d'enregistrer sa consommation par courbe de charge par tranchée trente minutes pour la transmettre à TotalEnergies,
- et autoriser TotalEnergies à utiliser et traiter sa courbe de charge par tranche de trente minutes afin que TotalEnergies puisse s'approvisionner au plus juste en fonction de la consommation d'énergie du Client afin de lui permettre de bénéficier de cette offre.
Description de cette offre
Cette offre permet au Client de bénéficier de plages d'heures creuses (23h – 2h et 6h – 7h) et super creuses (2h – 6h) pour sa fourniture d'électricité. Pendant les heures super creuses, le Client profite d'un tarif avantageux par rapport aux tarifs applicables aux plages d'heures pleines et d'heures creuses.
Le Client renonce de fait, en souscrivant à cette offre, aux heures creuses définies par Enedis d'électricité. Pendant les heures super creuses, le Client profite d'un tarif avantageux par rapport aux tarifs applicables aux plages d'heures pleines et d'heures creuses.
Le Client renonce de fait, en souscrivant à cette offre, aux heures creuses définies par Enedis.
Fin du bénéfice de cette offre
Le Client, qui déciderait de retirer le consentement qu'il avait donné à TotalEnergies pour la collecte, le traitement et l'utilisation de sa courbe de charge par tranche de trente minutes, ne sera plus éligible à cette offre.
Il en sera de même en cas de déménagement dans un logement non équipé d'un compteur communicant Linky, de changement pour une nouvelle offre de TotalEnergies, ou en cas de changement de fournisseur.
Dans tous ces cas, le Client bénéficiera alors automatiquement des heures creuses définies par ENEDIS à cette date-là.

CONDITIONS SPECIFIQUES A L'OFFRE A PRIX INDEXE SUR LE TRV (Offre essentielle)

Conditions liées à la souscription à l'offre par un professionnel ou non professionnel
TotalEnergies commercialise une offre de fourniture d'électricité à prix indexé sur le TRV, intitulé « offre essentielle ».
Cette offre est réservée aux Clients Professionnels et Clients non professionnels (au sens du Code de la Consommation) qui :
- emploient moins de 10 salariés,
- ont un total de bilan annuel ou des recettes, inférieur à 2 millions d'euros,
- souscrivent à l'offre pour un ou des compteurs avec une puissance souscrite n'excédant pas 36 kVa,
- ne bénéficient pas de l'aide en faveur de l'habitat collectif résidentiel arrêtée par décret n°2022-1763 du 30 décembre 2022 pour faire face à l'augmentation du prix de l'électricité sur l'année 2023 (Bouclier tarifaire électricité en faveur de l'habitat collectif résidentiel).
Ces conditions sont cumulatives.
Avant de souscrire à l'offre, le Client atteste qu'il satisfait à ces conditions.
En cas de non-respect de ces conditions, à la date de conclusion du Contrat ou postérieurement sa conclusion, TotalEnergies sera en droit de résilier le Contrat du Client moyennant le respect d'un préavis d'un mois adressé par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse renseignée par le Client lors de la souscription de son Contrat. Cette offre ne permet pas au Client de choisir la facturation annuelle.

CONDITIONS SPECIFIQUES A L'OFFRE DE POINTE MOBILE ELECTRICITE (Offre Heures Eco+)

TotalEnergies commercialise une offre de fourniture d'électricité d'effacement, dite offre à pointe mobile.
Cette offre est réservée à tout Client particulier :

- pouvant facilement (d'un jour à l'autre) réduire fortement ou interrompre sa consommation d'électricité pendant les Heures de Vigilance des Jours Eclair définis par TotalEnergies. Les Jours Eclair correspondent à des jours de forte tension sur le réseau électrique et sont identifiés en cohérence notamment avec les signalements de RTE (gestionnaire du réseau de transport d'électricité). Les Jours Eclair ne sont pas connus au moment de la souscription de son Contrat par le Client. Pendant les Jours Eclairs, des plages horaires correspondant à des pics de consommation sur le réseau, appelées « Heures de Vigilance » sont définies par TotalEnergies. En l'absence de réduction de sa consommation pendant les Jours Eclairs, le Client s'expose à une facturation plus élevée du prix du kWh HT pendant les Heures de Vigilance, pouvant entraîner une augmentation sensible du montant de sa ou ses factures sur le mois ou les mois comprenant un ou plusieurs Jours Eclairs ;

- ayant retenu l'option heures pleines / heures creuses. En dehors des Heures de Vigilance, le tarif appliqué varie en fonction des plages horaires Heures Pleines / Heures Creuses du client définies par ENEDIS, conformément aux prix applicables selon la grille tarifaire en vigueur ;

- ayant accepté de communiquer l'adresse e-mail ou leur numéro de téléphone afin de pouvoir être alerté par TotalEnergies la veille d'un Jour Eclair.;

- équipé d'un compteur communiquant Linky de niveau 2 ;

- ayant autorisé TotalEnergies, avant de finaliser sa souscription, à demander, en son nom et pour son compte, au gestionnaire de réseau de distribution de collecter sa consommation toutes les 30 minutes (courbe de charge) et ses index quotidiens de consommation d'électricité et de puissances maximales quotidiennes pour les transmettre à TotalEnergies Electricité et Gaz France afin de lui permettre de s'approvisionner au plus juste et de lui faire bénéficier des services Suivi Jour et Suivi Heure, et de l'offre à pointe mobile.

Ces conditions sont cumulatives.

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD : www.enedis.fr

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu, y compris ses annexes, entre le GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au Fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit, ...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

GRD (Gestionnaire du Réseau Public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la

© Copyright Enedis

consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : www.enedis.fr/documents?types=12
- La Documentation Technique de Référence : www.enedis.fr/documents?types=11

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

1 — Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD www.enedis.fr/cdc-concessions.

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

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

2 — Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1. Les obligations du GRD à l'égard du Client

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations du GRD à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

1) **acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client,** en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➢ **Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➢ **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

Le GRD s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) **réaliser les interventions techniques** selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. S'il ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

3) **assurer les missions de comptage** dont il est légalement investi.

Le GRD est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du GRD si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD. Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le GRD les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsque le GRD est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

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

Protection des informations commercialement sensibles :

Le GRD préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

Protection des données à caractère personnel :

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs
6ème étage
34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

Le GRD s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

3 — Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) **assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables** et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet www.enedis.fr des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) **garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage**

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au GRD d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

4) **le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose**

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

5) **Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.**

6) **transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.**

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

4 — Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

5 — Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

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

5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5.3. Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du GRD

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;

- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son Contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
  - pour les Clients résidentiels ;
  - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

6 — Responsabilité

6.1. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements du GRD vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au GRD en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Il en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

Le GRD et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Le GRD est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du GRD vis-à-vis du Client.

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant 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 empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;

— les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7 — Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

— soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;

— soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet www.enedis.fr ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne le GRD, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser *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.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, 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.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

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

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8 — Révision du présent document

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

Conditions Générales de Vente Offre Gaz

TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZFRANCE
2 bis Rue Louis Armand - 75015 Paris
Société anonyme au capital de 5 164 558,70 euros – RCS Paris 442 395 448
Téléphone : 09 70 80 69 69
service.client@mail.totalenergies.fr
service.pro@mail.totalenergies.fr

Les présentes conditions générales de vente (ci- après « CGV ») sont applicables à toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après « Client Particulier ») ou personne morale (ci-après « Client Professionnel ») souscrivant à une offre TotalEnergies du fournisseur TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après « le Fournisseur » ou « TotalEnergies ») pour son logement personnel ou son local professionnel, situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par GRDF, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une consommation annuelle inférieure à 300 MWh. L'offre choisie par le Client est définie sur le Bulletin de souscription.

1. DEFINITIONS

"ATRT/ATRD" **:** désigne l'ensemble des coûts fixes et variables de transport et de distribution, en ce compris le coût du stockage du gaz, déterminés conformément aux tarifs d'Accès des tiers au réseau de transport de gaz naturel (ATRT) ainsi qu'aux tarifs d'Accès des tiers au réseau de distribution de gaz naturel (ATRD). Les tarifs ATRT et ATRD sont publiés au Journal Officiel de la République Française (JORF) et accessibles sur le site de la Commission de Régulation de l'Energie : https://www.cre.fr/en

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

"Catalogue des Prestations" **:** désigne l'ensemble des prestations proposées par GRDF au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à GRDF pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des Prestations est disponible sur le site internet de GRDF à l'adresse suivante : http://www.grdf.fr/particuliers/entreprise-grdf/catalogue-prestations

"Client" **:** désigne toute personne telle que visée en entête des présentes CGV.

"Conditions Standard de Livraison" ou "CSL" **:** Les Conditions Standard de Livraison reprennent les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau et sont annexées aux présentes CGV. "Contrat" ou "Contrat Unique" : désigne le dispositif contractuel constitué du Bulletin de Souscription comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et les Conditions Standard de Livraison.

"Consommation Annuelle Estimée" ou « CAE" : désigne la consommation annuelle de gaz naturel du Client pour son logement personnel, ou selon le cas, local professionnel permettant de déterminer l'option tarifaire applicable au Client. La Consommation Annuelle Estimée est définie par TotalEnergies à partir des consommations antérieures transmises par GRDF (Gestionnaire de Réseau de Distribution), et/ou, à défaut de données disponibles sur la consommation antérieure du client, à partir d'une estimation de consommation prévisionnelle reposant sur les caractéristiques du logement personnel ou local professionnel du Client et les usages de consommation communiqués par le Client. La Consommation Annuelle Estimée peut être différente de la consommation réelle constatée sur l'année. Elle est rappelée sur les factures du Client**.**

"Contrat d'Accès au Réseau" : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (RPD).

"GRDF" : désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD), sis 6, rue Condorcet 75009 PARIS, auquel le Client est raccordé. GRDF est notamment en charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

"Point de Comptage et d'Estimation" ou "PCE" : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer le gaz jusqu'aux installations intérieures des Clients.

"Professionnel" : désigne une entreprise d'une spécialisée à laquelle le partenaire de la TotalEnergies fait appel pour intervenir chez le Client, disposant des moyens matériels et humains ainsi que de compétences nécessaires, afin de procéder à la réparation d'Installation de gaz.

"RPD" : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

"Tarif réglementé" ou « TRV » : désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure de gaz naturel déterminé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation jusqu'au 30 juin 2023, hors tarifs spéciaux.

Par exception, pendant la durée du gel des tarifs réglementés de vente de gaz naturel décidé par décret n° 2021-1380 du 23 octobre 2021, pour les clients qui ne sont pas éligibles à ce gel, « Tarif réglementé » ou « TRV » désigne le tarif de l'abonnement et du kilowattheure déterminé par référence aux barèmes qui auraient résulté de l'application de la formule définie par l'arrêté du 28 juin 2021 en vigueur avant ce gel. Ces barèmes sont publiés par la Commission de Régulation de l'Energie, conformément à l'article 5 du décret du 23 octobre 2021.

Les clients éligibles au gel des tarifs réglementés de vente de gaz naturel sont les consommateurs finaux domestiques consommant moins de 30 000 kilowattheures par an ainsi que les propriétaires uniques d'un immeuble à usage principal d'habitation consommant moins de 150 000 kilowattheures par an et les syndicats des copropriétaires d'un tel immeuble (2° du V de l'article 63 de la loi n° 2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 par renvoi de l'article 1 du Décret n°2021-1380 du 23 octobre 2021).

IMPORTANT : Conformément à la loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat (article 63), les TRV gaz fixés mensuellement par l'Etat prendront fin de plein droit le 30 juin 2023, et ce pour l'ensemble des fournisseurs d'énergie.

Les offres peuvent présenter un prix par mégawattheure (MWh) ou par kilowattheure (kWh). Un (1) MWh correspond à mille (1000) kWh.

2. OBJET DU CONTRAT

Les CGV ont pour objet de définir les modalités de fourniture de gaz naturel ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par TotalEnergies pour le compte du Client. L'offre choisie par le Client est définie sur le Bulletin de souscription.

3. EFFET - DURÉE DU CONTRAT

3.1. Conclusion et prise d'effet du Contrat

Sous réserve des dispositions des Articles 3.2 et 5.1 des présentes Conditions Générales de Vente, le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du Bulletin de souscription ou de l'acceptation par téléphone ou par voie électronique pour un Client souhaitant être mis en service dans le cadre d'un emménagement avant la fin du délai de rétractation, sans préjudice de l'application du droit de rétractation. Toutefois, le Contrat, la vente de gaz correspondante et la gestion par le Fournisseur de l'accès au RPD pour le compte du Client, ne prendront effet qu'à compter de la date d'activation, sauf mention contraire expresse, selon les modalités suivantes et sous réserve des délais imposés par GRDF prévus par le Catalogue des Prestations en vigueur :

• Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la date d'activation est réalisée à distance au plus tôt le lendemain de la date souhaitée par le Client et ne peut excéder vingt et un (21) jours ouvrés à compter de de la demande du Client ;

• Dans le cadre d'une mise en service, la date d'activation est réalisée à distance au plus tôt à la date souhaitée par le Client, étant précisé que si la mise en service nécessite un déplacement d'un agent GRDF, les délais de mise en service peuvent varier de cinq (5) à vingt et un (21) jours ouvrés, en fonction des disponibilités de GRDF et du type de mise en service nécessaire (mise en service avec pose compteur ou non). À la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites dans le Catalogue des Prestations.

La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès qui seront facturés par GRDF à TotalEnergies, qui les refacturera au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

3.2. Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat lorsque son Contrat est conclu à distance ou dans le cadre d'une vente hors établissement. 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.

Le Client Particulier devra renvoyer le bordereau de rétractation joint au Bulletin de souscription, à l'adresse indiquée sur celui-ci ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à TotalEnergies, 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 :

TotalEnergies Service Souscriptions TSA 82000 92778 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Lorsque le Client Particulier souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse à TotalEnergies. Ce dernier recueille sa demande par tout moyen lorsque le Client Particulier est en situation d'emménagement pour une mise en service. Dans ce cas, le Contrat est conclu dès sa date d'acceptation.

Si le Client Particulier qui a demandé expressément à pouvoir bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, le Client Particulier sera redevable du montant correspondant au service fourni (montant de l'abonnement et/ou de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique à TotalEnergies sa décision de se rétracter)

Il est par ailleurs précisé que ce droit de rétractation s'applique dans les mêmes conditions au Client Professionnel ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat dans le cadre d'une vente hors établissement ainsi qu'au Client non professionnel (au sens du Code de la consommation).

3.3. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf en ce qui concerne les offres à prix HT fixe définies à l'article 6.4 et sans préjudice des dispositions de l'article 10.1.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

4.1. Fourniture de gaz naturel

TotalEnergies s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, consistant dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

La consommation de gaz naturel du Client devra être sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Ce service comprend :

- la vente de gaz naturel et une qualité de service garantie dans les conditions et limites définies aux Articles 4.1 et 4.2 ;
- l'établissement d'un bilan individualisé de consommation tel que décrit à l'Article 4.3 ;
- la gestion de l'accès au réseau public de distribution tel que prévu à l'Article 4.4.

4.2. Fourniture de gaz naturel et qualité de service

TotalEnergies s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de l'Installation de gaz du Client, consistant dans la vente du gaz naturel au Client et à la facturation correspondante.

4.3. Bilan individualisé de consommation

Sous réserve de disposer d'un historique de consommation suffisant (au moins deux (2) relèves réelles effectuées par GRDF, espacées d'au moins six (6) mois), TotalEnergies adressera au Client disposant d'une adresse électronique valide, un bilan individualisé de consommation sur la période écoulée.

Ce bilan inclut :

- un récapitulatif de la consommation réelle du Client sur la période écoulée exprimée en kWh ;
- une comparaison semestrielle exprimée en kWh de la consommation réelle du Client sur la période écoulée avec sa consommation réelle précédente sur une période comparable ;
- une comparaison entre la consommation réelle du client et la consommation habituellement constatée dans sa situation (même type d'habitat, mêmes équipements) ;
- des conseils pratiques et simples à appliquer pour réduire la consommation du Client.

4.4. Gestion de l'accès au réseau

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation, précisées dans les CSL, sont fixées par GRDF.

TotalEnergies assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement du gaz naturel jusqu'au PCE de ce dernier. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de TotalEnergies qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par TotalEnergies, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que définis dans la grille tarifaire en vigueur disponible sur www.totalenergies.fr.

4.5. Garantie d'origine

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

5. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

5.1. Conditions de fourniture de gaz naturel

L'inscription du PCE dans le périmètre de TotalEnergies doit être acceptée par GRDF.

A l'issue de sa souscription, TotalEnergies enverra au Client, selon le mode d'envoi choisi par le Client pour sa facture, une notice de sécurité reprenant les règles techniques et de sécurité applicables à ses installations de gaz conformément à l'arrêté du 2 août 1977 modifié.

5.2. Notation Financière des Clients Professionnels

Lors de la souscription d'un Client Professionnel et au cours du Contrat, TotalEnergies pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies à l'Article 5.3.

Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TotalEnergies peut demander au Client, un dépôt de garantie de trois cents (300) euros pour le Client Particulier et de cinq cents (500) euros pour le Client Professionnel, dans les hypothèses suivantes :

- Lors de la souscription :
  - si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédent sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TotalEnergies en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
  - Si le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement au titre de la notation financière prévue à l'article 5.2.
- Au cours de l'exécution du Contrat, en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué(e) par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TotalEnergies, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 10.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte bancaire.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

6. PRIX

6.1. Prix de l'offre de TotalEnergies

La grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat est annexée au Bulletin de souscription. Les prix (tarif non règlementé), outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe exprimée en € correspondant à l'abonnement. Son montant dépend de l'option tarifaire du Client, déterminée conformément à sa Consommation Annuelle Estimée, et de sa zone tarifaire ;
- d'une part variable exprimée en €/KWh, correspondant au prix du kWh du Client et est facturé en fonction de sa consommation de gaz. . Son montant dépend également de l'option tarifaire du Client, déterminée conformément à sa Consommation Annuelle Estimée, et de sa zone tarifaire. L'option tarifaire du Client est susceptible d'évoluer :
  - A l'initiative de TotalEnergies : L'option tarifaire du Client est actualisée une fois par an, pour tenir compte de la mise à jour de la Consommation Annuelle Estimée du Client dans le cas où celle-ci ne correspond plus au seuil applicable pour son option tarifaire conformément à sa grille tarifaire.
  - A l'initiative du Client : Au plus tôt 6 mois après la conclusion de son contrat, le Client peut solliciter, une fois tous les douze mois, la réévaluation de la Consommation Annuelle Estimée prise en compte pour déterminer son option tarifaire en contactant le Service Client. Après réception de la demande du Client, TotalEnergies peut faire évoluer l'option tarifaire attribuée du Client s'il est constaté que la Consommation Annuelle Estimée prise en compte pour la détermination de son option tarifaire n'est plus adaptée à sa situation au regard notamment de l'évolution de sa consommation réelle.

En tous les cas, le Client est informé par TotalEnergies de la mise à jour de sa Consommation Annuelle Estimée et le cas échéant de son option tarifaire dès qu'elle a été prise en compte par TotalEnergies. Cette actualisation, à l'initiative de TotalEnergies ou du Client, peut entrainer une évolution à la hausse ou à la baisse des prix du Client conformément à l'option tarifaire applicable en vertu de la Consommation Annuelle Estimée applicable ainsi que des prix en vigueur selon sa grille tarifaire pour cette option. Les zones tarifaires sont librement déterminées par TotalEnergies en fonction notamment des coûts d'acheminement supportés par TotalEnergies au titre de la fourniture du gaz naturel jusqu'au PCE du Client.

Les prix sont indiqués en TTC si le Client est un Particulier et en HT si le Client est un Professionnel.

6.2. Offre duale

Le Client situé sur le territoire desservi par ENEDIS, alimenté par un branchement définitif en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, a la possibilité de souscrire à une offre duale (gaz naturel et électricité) auprès de TotalEnergies. Si le Client souscrit à une offre duale et qu'il ne peut être activé que sur l'une des deux énergies, le Client bénéficiera automatiquement de l'offre correspondant à l'énergie activée aux conditions tarifaires en vigueur. Les autres modalités de l'offre duale sont définies aux CGV - Electricité acceptées par le Client lors de sa souscription à l'offre duale.

6.3. Offre à Prix Indexé

6.3.1. Offre à prix indexé applicable, à compter de la fin des TRV, aux clients anciennement titulaires d'une Offre à prix indexé sur les TRV (1er juillet 2023 jusqu'au 1er juin 2024)

A compter du 1er juillet 2023, avec la disparition des TRV gaz, les tarifs de l'Offre à Prix Indexé sur les TRV sont librement déterminés par TotalEnergies. Le prix de l'abonnement HT est

fixe et peut évoluer une fois par année civile maximum à la hausse comme à la baisse.
Le prix du kWh HT est indexé et peut évoluer mensuellement à la hausse ou à la baisse conformément aux modalités d'évolution des différentes parts qui le composent et qui sont rappelées ci-après :
• Part approvisionnement : cette part reflète les prix d'achat du gaz naturel sur le marché français de gros. Le prix de cette part est susceptible de varier tous les mois – et peut par conséquent faire évoluer chaque mois le prix du KWh - à la hausse comme à la baisse conformément à une formule d'indexation préconisée par la CRE, dans ses délibérations n°2022-305 du 24 novembre 2022 et n°2023-31 du 25 janvier 2023.
Cette formule et ses modalités d'application sont présentées en annexe 1 des CGV ainsi que sur la grille tarifaire du Client.
L'évolution de la part Approvisionnement ainsi que le prix du kWh applicable mensuellement sont consultables dix jours au plus tard avant le début de chaque mois sur l'Espace Client. Le Client peut également y consulter à tout moment l'historique de ses prix mensuels ainsi que de la part Approvisionnement.
• Part Acheminement et Stockage : Cette part correspond à la part variable des frais collectés par les gestionnaires de réseaux et les opérateurs d'infrastructures de stockage de gaz naturel afin de couvrir les coûts qu'ils supportent au titre du transport, de la distribution et du stockage du gaz naturel, conformément à la réglementation en vigueur pour l'ATRT/ATRD. Cette part est révisable au maximum 2 fois par année civile à la hausse comme à la baisse, dans les conditions prévues à l'Article 12.
• Part Obligations Réglementaires : cette part correspond aux coûts induits par la règlementation en vigueur (articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie) relative aux Certificats d'Economie d'Energie (CEE), dispositifs de l'Etat pour maîtriser la demande énergétique. Cette part est révisable au maximum 1 fois par année civile à la hausse comme à la baisse, dans les conditions prévues à l'Article 12.
• Part Frais de Gestion : Cette part correspond à la part variable des coûts induits par l'activité de fournisseur d'énergie de TotalEnergies.
Cette part est révisable au maximum 2 fois par année civile à la hausse comme à la baisse, dans les conditions prévues à l'Article 12.

6.3.2. Offre à prix indexé conformément à la méthodologie de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour la définition d'un prix de référence du gaz naturel à partir du 1er juillet 2023 jusqu'au 1er juin 2024

Le prix du kWh hors taxe et le prix de l'abonnement hors taxe sont déterminés par TotalEnergies, en suivant la méthodologie de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour la construction d'un prix de référence du gaz naturel, pour ses parts approvisionnement et hors approvisionnement, dans sa Délibération n°2023- 102 en date du 12 avril 2023.
Conformément à cette méthodologie :
• Le prix de l'abonnement HT intègre les coûts fixes de distribution, de transport et de gestion de TotalEnergies. Le prix est fixe et est susceptible d'être révisé au maximum deux fois par année civile :
(i) le 1er avril de chaque année pour tenir compte notamment de l'évolution de la part fixe des tarifs publics de transport (ATRT) ;
(ii) le 1er juillet de chaque année pour tenir compte de l'évolution de la part fixe des tarifs publics de distribution (ATRD).
• Le prix du kWh HT intègre les coûts d'approvisionnement (ci-après définis « Part Approvisionnement ») et hors approvisionnement variables (ci-après définis « Part Hors Approvisionnement ») de TotalEnergies. Le prix du kWh HT est susceptible d'évoluer chaque mois, à la hausse comme à la baisse en fonction des modalités d'évolution des différentes parts qui le composent :
• La Part Approvisionnement reflète le prix d'achat du gaz naturel sur le marché français de gros. Cette Part Approvisionnement varie mensuellement – et peut par conséquent faire évoluer chaque mois le prix du KWh conformément à la formule d'indexation préconisée par la CRE, dans ses délibérations n°2022-305 du 24 novembre 2022 et n°2023-31 du 25 janvier 2023.
Cette formule et ses modalités d'application sont présentées en annexe 1 des CGV.
L'évolution mensuelle de la Part Approvisionnement et le prix du kWh mensuel applicable sont consultables dix jours au plus tard avant le début de chaque mois sur l'Espace Client. Le Client peut également y consulter à tout moment l'historique de ses prix mensuels ainsi que de la Part Approvisionnement.
• La Part Hors Approvisionnement incluent les coûts variables de transport et de stockage de gaz, les coûts variables de distribution, les coûts variables commerciaux ainsi que les coûts variables induits par la règlementation en vigueur (articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie) relative aux Certificats d'Economie d'Energie (CEE).
Les couts variables de distribution, de stockage et de transport sont librement déterminés par TotalEnergies en cohérence avec les tarifs publics de transport et de distribution et le terme tarifaire de stockage ainsi que des disparités géographiques de tarifs selon la localisation des PDL du Client. Le coût des CEE est identique à celui retenu par la CRE pour la définition d'un prix de référence du gaz naturel.
La Part Hors Approvisionnement évolue à la hausse ou à la baisse :
(i) le 1er avril de chaque année pour tenir compte notamment de l'évolution de la part variable des tarifs publics de transport (ATRT) et du terme tarifaire de stockage (TTS).
(ii) le 1er juillet de chaque année pour tenir compte de l'évolution de la part variable des tarifs publics de distribution (ATRD) ainsi que de l'évolution du coût des CEE.

6.3.3 Offre à prix indexé sur le Prix Repère de Vente de Gaz publié par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) partir du 1er juin 2024

Le prix de l'abonnement et du kWh HT sont déterminés par TotalEnergies au moment de la souscription conformément à la grille du Prix Repère de Vente de Gaz en vigueur publiée par la CRE. Ces prix évoluent, à la hausse ou à la baisse, en fonction de l'évolution mensuelle de la grille du Prix Repère de Vente de Gaz, pour une même option de consommation et une même zone tarifaire, dans la limite des fourchettes haute et basse définies par la CRE. Le Prix Repère de Vente de Gaz est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) conformément à sa Délibération n°2023-102 portant décision sur la méthodologie de construction d'une référence de prix du gaz pour les consommateurs résidentiels. Il évolue et est publié chaque mois sur le site internet de la CRE à l'adresse suivante : https://www.cre.fr/L-energie-et-vous/prix-repere-de-vente-de-gaz-naturel-a-destination-des-clients-residentiels. Le Client peut consulter l'évolution mensuelle de ses prix dix jours au plus tard avant le début de chaque mois sur l'Espace Client. Le Client peut également y consulter à tout moment l'historique de ses prix mensuels.
En cas de disparition du Prix Repère de Vente de Gaz cité ci-dessus, TotalEnergies propose au Client de nouvelles modalités de détermination du prix du KWh et de l'abonnement HT conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Vente. À défaut d'accord, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat conformément à l'article 10.1 des Conditions Générales de vente.

6.4. Offre à prix HT fixe

Le prix du kWh hors taxes et le prix de l'abonnement hors taxes sont fixes pendant la durée indiquée sur le Bulletin de souscription et/ou la grille tarifaire applicable au Contrat du Client, conformément au tarif applicable au mois de souscription du Client. A l'issue de chaque période susmentionnée, le Client sera informé des nouveaux tarifs applicables à son offre dans les conditions prévues à l'article

6.5. Offre de dernier recours destinée aux particuliers

L'offre de dernier recours est une offre spécifique de TotalEnergies, proposée uniquement aux Clients particuliers attestant sur l'honneur ne pas trouver d'offre de fourniture de gaz naturel. Elle est constituée de l'offre de TotalEnergies souscrite par le plus grand nombre de clients particuliers et toujours commercialisée au moment de la souscription du Client dernier recours, dont le prix HT est majoré pendant toute la durée du Contrat. Cette majoration tarifaire plafonnée à 10 %, calculée sur les parts fixes et variable du prix, vise à couvrir les coûts additionnels de cette offre spécifique supportés par TotalEnergies.
Au moment de la souscription à l'offre de dernier recours, le Client est informé de la nature de l'offre, étant précisé que celle-ci pourra être soumise aux conditions de détermination et d'évolution de prix soit d'une offre de marché à prix indexé visée à la clause 6.3.3 ou soit d'une offre de marché à prix HT fixe visée à la clause 6.4 des présentes Conditions Générales de Vente.
Conformément aux dispositions de l'article R. 443-25 du code de l'énergie, la majoration tarifaire est expressément mentionnée sur la facture. Le Client dernier recours s'engage à régler les factures émises par TotalEnergies conformément aux dispositions des Conditions Générales de Vente.
En application de l'article R. 443-25 du code de l'énergie, TotalEnergies doit également communiquer au Client de l'offre de dernier recours visée à l'article 6.5, au moins deux (2) mois avant la date d'anniversaire du Contrat de fourniture de dernier recours, un rappel des spécificités du Contrat, notamment sa majoration de prix et les modalités de résiliation à tout moment sans frais. Cette notification rappelle également au Client l'existence du comparateur d'offre indépendant et gratuit proposé par le médiateur national de l'énergie https://comparateur.energie-info.fr; pour se renseigner sur l'ensemble des offres proposées par les fournisseurs de gaz. En l'absence de réponse de la part du Client dernier recours dans un délai de quinze (15) jours précédant l'échéance du Contrat, le renouvellement du Contrat est réputé accepté par ce dernier.

6.6. Evolution des prix

En cas de modification du prix de l'offre souscrite, TotalEnergies s'engage à en informer le Client dans les conditions de l'article 12. En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'Article 10.1.

6.7. Prestations diverses de GRDF

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le Catalogue des Prestations.

6.8. Impôts, taxes et contributions

Tous les impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la règlementation en vigueur, qui sont une composante du prix, sont facturés au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée), l'accise sur les gaz naturels et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement). Toutes modifications et/ou évolutions des impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature s'appliqueront automatiquement aux Contrats.

6.9. Clients en situation de précarité

6.9.1 Chèque énergie Conformément à la règlementation, les tarifs sociaux de l'énergie prennent fin au 31/12/2017 pour être remplacés par le chèque énergie prévu à l'article L.124-1 du Code de l'Energie.

Le Client Particulier qui a déposé sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par décret, sous réserve des conditions d'éligibilité, bénéficie par l'Agence de services et paiement un chèque énergie qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par TotalEnergies dans l'article 8.

Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

6.9.2 Fonds de Solidarité par le Logement (« FSL »)

Le Client Particulier qui éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz pour sa résidence principale peut déposer une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité auprès du FSL de son département. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client Particulier bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, TotalEnergies peut procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt jours (20) après en avoir avisé le Client Particulier par courrier.

6.10. Tarifs de duplicata de facture

Le duplicata de facture de moins de 6 mois sera facturé au Client 4,80 € par duplicata.

7. FACTURATION

7.1. Modalités de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi celles proposées lors de sa souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client ou via son Espace client.

Le Client aura la possibilité de communiquer des auto- relèves de son compteur. Ces dernières seront prises en compte sous réserve qu'elles :

• soient acceptées par GRDF ou ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par ses soins ;

• aient été transmises à TotalEnergies, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

7.1.1. Modalités particulières de facturation bimestrielle

La facture correspondant à la vente de gaz naturel par TotalEnergies et aux prestations de GRDF est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle, en début de période facturée, sauf mention contraire sur le Bulletin de souscription. La facturation de la consommation de gaz naturel estimée tient compte des relèves réelles de GRDF sur le compteur du Client, le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TotalEnergies conformément aux dispositions de l'Article 7.1.

7.1.2. Modalités particulières de facturation annuelle

La facture annuelle fait l'objet de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Au moins une (1) fois par an, TotalEnergies émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relèves réelles transmises par GRDF ou les auto-relève acceptées par GRDF), cette facture sera émise sur les consommations estimées. A chaque émission de facture de régularisation, TotalEnergies émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée. En cas de désaccord avec le montant des mensualités fixé par TotalEnergies, le Client peut contacter le Service Client.

Pour facturer au plus juste la consommation du Client, TotalEnergies peut ajuster, de manière justifiée et non arbitraire, les mensualités de paiement du Client, compte tenu :

- des relèves réelles de GRDF et auto- relèves transmises,
- de son historique de consommation,
- d'une modification tarifaire ou de classe de consommation,
- d'éventuelles erreurs de comptage de la part de GRDF.

7.2. Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à TotalEnergies dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à TotalEnergies tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

8. PAIEMENT

Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture ou échéancier envoyé(e) au Client. Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique (obligatoire pour les Clients en facturation annuelle), par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture, par carte bancaire ou par mandat compte ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTALENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex.

Le Client Professionnel, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers TotalEnergies d'une indemnisation au titre des frais engagés pour le traitement du retard de paiement. Ces frais ne pourront être inférieurs à quarante (40) euros.

Pour le Client Particulier, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 6.9.

8.1. Modalités de remboursement

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par TotalEnergies seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.

Pour un Client Professionnel, lorsqu'une facture fait apparaitre un trop perçu inférieur à cinquante (50) euros, les sommes dues par TotalEnergies seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà des seuils susvisés, TotalEnergies 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.

8.2. Pénalités en cas de non-respect par TOTALENERGIES de ses obligations

En cas de constat par le Client du non-respect par TotalEnergies de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputées au GRD, TotalEnergies sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité dont le montant ne peut être inférieur à 7.50€ TTC.

9. SUSPENSION DE L'ACCES AU RPD

En cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, TotalEnergies informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, TotalEnergies avisera le Client par courrier valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la suspension de la fourniture. Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients visés à l'Article 6.9.

Tout déplacement de GRDF donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients mentionnés à l'Article 6.8 qui bénéficient d'un abattement sur ces frais.

Dès la régularisation de l'impayé, TotalEnergies demandera à GRDF un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau. L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative de GRDF dans les conditions prévues aux CSL.

10. RESILIATION

10.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie.

10.1.1. Changement de Fournisseur

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz naturel du Client.

10.1.2. Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité…)

Dans les autres cas, la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite à TotalEnergies. Dans ce cas, TotalEnergies encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation de GRDF. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.

10.1.3. Résiliation consécutive à une notification d'évolution des conditions contractuelles

Toute modification des conditions contractuelles par TotalEnergies sera portée à la connaissance du Client dans les conditions prévues à l'article 12 des CGV sauf celles qui sont imposées par la législation en vigueur. En cas de non-acceptation de ces modifications, le Client Particulier peut résilier son Contrat sans pénalité, conformément à l'article L.224-10 du code de la consommation, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification.

Ce droit de résiliation est également applicable aux Clients Professionnels ou non professionnels (au sens de l'article liminaire du Code de la consommation) consommant moins de 30 000 kWh par an en gaz naturel dans les conditions de l'article L. 224-10 du Code de la consommation.

Au-delà de ce délai de 3 mois, le Client conserve la possibilité de résilier son contrat à tout moment et sans pénalité dans les conditions de l'article 10.1.1 et 10.1.2 des Conditions Générales de Vente.

10.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de TotalEnergies

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, TotalEnergies mettra en demeure, le Client de régulariser cette situation. Après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 9, TotalEnergies pourra résilier de plein droit le Contrat..

10.3. Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par GRDF. TotalEnergies émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par GRDF.

La responsabilité de TotalEnergies ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à l'interruption de fourniture par le GRD. Dans les cas de résiliation prévus aux articles 10.1.2, 10.1.3 et 10.2, le Client est informé que la souscription à un nouveau contrat de fourniture d'énergie auprès de TotalEnergies ou d'un nouveau fournisseur est nécessaire afin d'éviter toute coupure d'électricité ou de gaz.

11. RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, TotalEnergies et GRDF conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous :

11.1. Responsabilité de TotalEnergies vis-à-vis du Client

TotalEnergies est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité de TotalEnergies ne peut être engagée (i) en cas de manquement de GRDF à ses obligations y compris contractuelles à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture de gaz naturel consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement de TotalEnergies est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

Plus spécifiquement pour les Clients Professionnels et dans l'hypothèse où la responsabilité de TotalEnergies serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

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

GRDF supporte envers le Client les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi qu'à la qualité et à la continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau et reprises dans les CSL.

Le Client peut demander directement réparation à GRDF qui est directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité de GRDF par l'intermédiaire de TotalEnergies, il sera fait application de la procédure amiable décrite dans les CSL. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre GRDF ou devant la, Commission de Régulation de l'Energie.

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

Le Client engage sa responsabilité en cas de non- respect ou de mauvaise application des Conditions Standard de Livraison.

11.4. Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

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

12. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TotalEnergies pourra modifier les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique). Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1.

Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

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

13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

13.1. Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer à TotalEnergies des données à caractère personnel, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer TotalEnergies en s'adressant au Service Client.

En application du décret n°2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité et de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par le fournisseur, le Client est informé qu'il peut consulter ses données de consommation sur son espace client TotalEnergies ainsi que sur son espace sécurisé mis à sa disposition par GRDF pendant toute la durée de son Contrat.

13.2. Traitement des données à caractère personnel par TotalEnergies

TotalEnergies, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. TotalEnergies traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et services associés, facturations, recouvrement).

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, TotalEnergies pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site http://www.bloctel.gouv.fr.

TotalEnergies a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles. Le Client reconnait avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par TotalEnergies à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

TotalEnergies s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui- ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : TotalEnergies – Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15 ou par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client.

14. NULLITÉ PARTIELLE

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

15. CESSION

TotalEnergies pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord de TotalEnergies.

16. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et TotalEnergies sont régies par le droit français.

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies sont : TOTALENERGIES - SERVICE RECLAMATION -TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15, ou service.client@mail.totalenergies.fr pour les Clients Particuliers et service.pro@mail.totalenergies.fr pour les Clients Professionnels.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

Le Client, afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut également consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www. dgccrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www. energie-info.fr.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09

Sans préjudice de ses droits à indemnisation prévus au Contrat, le Client bénéficie de toutes les voies de recours légales. Ainsi, à défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre leur différend :

• •AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS Y COMPRIS EN CAS DE DEMANDE INCIDENTE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS ;

• aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas

Annexe 1

Offre à prix indexé conformément à la méthodologie de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour la définition d'un prix de référence du gaz naturel

La présente annexe a pour objet de présenter la formule d'indexation appliquée par TotalEnergies, conformément à la méthodologie et aux recommandations publiées par la CRE dans ses délibérations n°2023-31 en date du 25 janvier 2023 et n°2023-102 en date du 12 avril 2023, pour la détermination du prix du KWh mensuel applicable aux Clients bénéficiant d'une offre à prix indexé à compter du 1er juillet conformément aux articles

6.3.2 et 6.3.3 des CGV.

Cette formule repose sur des indices de marché, pouvant évoluer chaque mois et susceptibles, en tant que telle, d'entrainer une variation du prix du kWh facturé par TotalEnergies au Client.

La formule utilisée est composée des indices « MA2PEG » (pour « Month Ahead +2 ») et « QAPEG » (pour « Quarter Ahead »).

- L'indice «MA2PEG» correspond, pour chaque mois de fourniture, à la moyenne des cotations de l'indice mensuel « PEG Month Ahead »publié sur la plateforme d'échange EEX (consultable à l'adresse www.eex.com) chaque jour ouvré de cotation du mois (M-2) se terminant un mois avant le mois de fourniture considéré.
- L'indice « QAPEG » correspond, pour chaque mois de fourniture, à la moyenne des cotations de l'indice trimestriel « Quarter AheadPEG » publié sur la plateforme d'échange EEX (consultable à l'adresse www.eex.com) chaque jour ouvré de cotation du mois se terminant un mois avant le trimestre du mois de fourniture considéré.

L'indice MA2PEG compose 80% de la formule utilisée et l'indice QAPEG en compose 20%.

Ainsi la formule utilisée pour calculer le prix du gaz livré en France est la suivante :

*80% * MA2PEG + 20% * QAPEG*

Les détails des indices MA2PEG et QAPEG sont consultables sur le site eex.com/en, rubrique « Market Data/Natural Gas/Futures », en sélectionnant

« EEX PEG Natural Futures » dans le menu déroulant.

Pour retrouver la valeur de l'indice MA2PEG qui l'intéresse, le Client indique le jour de cotation qu'il souhaite consulter puis choisit le produit « Month

». La valeur de l'indice MA2PEG se retrouve dans la colonne Settlement Price, en suivant la ligne du mois M+2 du jour de cotation sélectionné précédemment.

Par exemple, le Client indique « 25/04/23 » comme date de cotation pour le mois de juin 2023. Il choisit la valeur de la colonne Settlement Price pour la ligne Jun/23 (correspondant au mois de juin 2023).

Pour retrouver la valeur de l'indice QAPEG qui l'intéresse : le Client indique le jour de cotation qu'il souhaite consulter puis choisit le produit « Quarter

». La valeur de l'indice QAPEG se retrouve dans la colonne Settlement Price, en suivant la ligne du prochain trimestre calendaire.

Par exemple, le Client indique « 14/06/23 » comme date de cotation. Il choisit la valeur de la colonne Settlement Price pour la ligne 3/24 (correspondant au 3ème trimestre 2023, soit le trimestre suivant la date indiquée précédemment)

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 835 695 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, représentée par Edouard Sauvage, Directeur Général dûment habilité à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du Gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

L'acheminement du Gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et 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.

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

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

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

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

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

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

Conduite d'immeuble : dans les immeubles collectifs, tuyauterie de Gaz d'allure horizontale faisant suite au branchement d'immeuble collectif et alimentant une ou plusieurs conduites montantes, ou des nourrices dans des locaux ou placards techniques Gaz ou des tiges-cuisines et

parfois directement des installations intérieures, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1

Objet des Conditions de Distribution

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

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

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

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

Le Catalogue des Prestations Annexes indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

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

- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
  - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
  - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
  - jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
  - jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

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

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

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

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

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-

31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

4

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

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

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

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

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

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

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

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

5

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

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

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

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

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

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

vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

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

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

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

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

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

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

6

Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Mise hors Service

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

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement qu'il a 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 et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, www.grdf.fr.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

Le client peut faire cette déclaration :

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

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

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

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

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9

Synthèse des Obligations du Distributeur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10

Synthèse des Obligations du Fournisseur

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

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

11

Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

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

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

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

12

Rémunération

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

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

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

13

Force majeure et circonstances assimilées

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

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

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

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

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

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

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

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

l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

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

14

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

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

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

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

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

15

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

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

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

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

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

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

16

Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

17

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

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

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

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, conformément à la 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,
- Réaliser les opérations de changement de gaz,
- Traiter des réclamations Clients qui concernent le Distributeur,
- Mener des enquêtes auprès des clients en vue d'améliorer la qualité des prestations du Distributeur ;
- Proposer au Client d'avoir un accès direct à ses données de consommation de gaz, via la création de son compte « mon espace GRDF »,
- Mener des actions de sensibilisation sur la sécurité des installations intérieures.

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

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

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.

La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

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

Le Distributeur peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur (hors données de consommation) pendant toute la durée du Contrat unique dans le respect de la règlementation relative à la protection des donnes 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 la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

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

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

Le Service client de GRDF

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

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

Urgence Sécurité Gaz :

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

Protection des données chez GRDF :

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