

Conditions Générales de Vente

relatives à la fourniture de gaz dans le cadre
d'un tarif réglementé en vue d'un usage domestique

ou en vue d'un usage professionnel et pour une consommation annuelle prévisionnelle inférieure à 30 000 kWh

TARIFS
RÉGLEMENTÉS

USAGE
DOMESTIQUE

1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz naturel par Gaz de Bordeaux, ci-après identifiée comme « le fournisseur », à une personne physique ou morale ci-après identifiée comme « le client », dans le cadre d'un contrat de fourniture. Par défaut, le fournisseur et le client peuvent également être ci-après désignés individuellement comme une « partie » ou collectivement comme les « parties ».

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux consommateurs finals utilisant le gaz fourni en vue d'un usage domestique, ou en vue d'un usage professionnel et pour une consommation annuelle prévisible à la date de conclusion du contrat inférieure à 30 000 kWh.

Le contrat de fourniture est constitué :

- d'un formulaire d'engagement,
- des présentes conditions générales de vente,
- de conditions particulières, précisant les modalités spécifiques de fourniture chaque client (adresse(s) de livraison, tarif appliqué, rythme de facturation...)
- de conditions standard de livraison (régissant les aspects techniques de livraison et de comptage du gaz) établies par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), portées à la connaissance du client par le fournisseur et pour l'application desquelles ce dernier reste l'interlocuteur unique du client.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières du contrat de fourniture, les conditions particulières prévalent.

2 – INFORMATION DES PARTIES

2.1 – Obligation d'information incombant au fournisseur

Les présentes conditions générales de vente (ainsi que les barèmes tarifaires du fournisseur) sont portées à la connaissance de tout client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Elles sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultées sur le site internet du fournisseur (www.gazdebordeaux.fr).

Les informations relatives à l'offre du fournisseur sont confirmées au client par tout moyen préalablement à la conclusion du contrat, conformément à l'article L.121-87 du Code de la consommation.

Tout projet de modification, par le fournisseur, des conditions contractuelles, est communiqué au client au moins un mois avant la date d'application envisagée. Cette communication est assortie d'une information précisant au client qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement, lesquelles s'imposent de plein droit dans les relations entre les parties. Le fournisseur s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer de l'adéquation du tarif choisi à son mode de consommation, et à fournir tout conseil utile sur ces questions.

Sur son site internet (www.gazdebordeaux.fr), le fournisseur met à disposition de chaque client un espace personnalisé accessible sans frais par la fonction « agence en ligne ». À la date de publication des présentes conditions, l'agence en ligne permet notamment au client de procéder à certaines opérations courantes de gestion de son compte, d'émettre toute réclamation ou suggestion et d'accéder aux autres services proposés par le fournisseur. Lors de l'inscription du client à l'agence en ligne, le fournisseur met à sa disposition un identifiant et un mot de passe. Le client s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un tiers. Il est recommandé au client de modifier son mot de passe dès sa première connexion. En cas de perte, de vol ou de détournement de son mot de passe, le client doit informer immédiatement le fournisseur qui s'efforcera de le désactiver dans les meilleurs délais, puis de transmettre un nouveau mot de passe au client. Le fournisseur s'efforce de maintenir l'agence en ligne accessible, mais n'encourt aucune responsabilité au cas où celle-ci serait temporairement inaccessible, pour quelque motif que ce soit.

2.2 – Obligation d'information incombant au client

Le client s'engage à fournir toute information nécessaire, d'une part, à la détermination du contrat le plus adapté à sa situation et à ses besoins (et notamment tous les éléments utiles à la détermination de sa consommation annuelle prévisionnelle) et, d'autre part, à la bonne exécution de celui-ci. Le client s'engage également à fournir toute information relative à la modification de ses besoins ou de sa situation en cours d'exécution du contrat.

2.3 – Modalités de souscription

Le client peut souscrire un contrat de fourniture en contactant le fournisseur par téléphone, courrier, courrier électronique ou en se rendant dans l'un des espaces d'accueil du fournisseur accessibles au public.

Dans tous les cas, le fournisseur confirme au client, par voie électronique ou postale, les caractéristiques du contrat, ainsi que les informations prévues à l'article L.121-87 du Code de la consommation.

La durée de validité de l'offre de fourniture visée à l'article L.121-87 du Code de la consommation est d'un mois à compter de sa date d'émission. Le délai prévisionnel de fourniture du gaz est, au maximum, de cinq jours ouvrables (délai contractuel fixé par le GRD, à compter de la date d'une demande de rendez-vous pour mise à disposition du gaz formulée par l'intermédiaire du fournisseur suite à la conclusion du contrat).

2.4 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L.121-87 du Code de la consommation (renvoyant aux articles L.121-20 et L.121-25), le client dispose, en cas de vente à distance ou de démarchage, d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au fournisseur. Ce délai court à compter de l'acceptation de l'offre. S'il expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Au surplus, en cas de démarchage à domicile (ou de toute opération assimilée), les dispositions des articles L.121-21 à L.121-33 et R.121-3 à R.121-6 du Code de la consommation sont applicables.

Pendant, si le client souhaite bénéficier immédiatement de la fourniture du

gaz (en demandant au fournisseur de déclencher la mise à disposition du gaz par le GRD avant la fin du délai de rétractation), ces dispositions ne s'appliquent pas.

Les dispositions relatives à l'exercice du droit de rétractation ne s'appliquent qu'aux clients domestiques.

3 – FOURNITURE DE GAZ

Le fournisseur s'engage à fournir du gaz au client, dans la limite des quantités, débits et clauses stipulés aux présentes conditions générales et aux conditions particulières, et à le faire acheminer jusqu'aux points de livraison désignés par le client.

Cet engagement de fourniture est subordonné, pour chacun des points de livraison :

- au raccordement au réseau de distribution des postes de livraison que le client souhaite faire alimenter par le fournisseur ;
- à l'acceptation, par le client, des conditions standard de livraison établies par le GRD ; ces conditions comportent notamment l'obligation, pour le client, de permettre le libre accès du GRD au moins une fois par an pour la relève de l'index du compteur ;
- au respect, par le client, de l'ensemble des normes et réglementations en vigueur relatives à son installation intérieure (notamment l'arrêté du 2 août 1977 modifié relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances) et à l'obtention de tous les certificats de conformité visés par ces normes et réglementations.

Le gaz livré par le fournisseur est du gaz naturel de type H, constitué d'un mélange d'hydrocarbures gazeux et d'autres gaz ; ses caractéristiques physico-chimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisation.

Le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) peut varier entre 10,7 kWh/m³ et 12,8 kWh/m³ dans les conditions dites normales de température et de pression (0° C – 1,01325 bar). La pression de livraison est comprise entre 17 et 25 mbar. Sur demande du client, dans le cas d'alimentation par le réseau MPB, cette pression pourra être portée à 300 mbar.

4 – APPLICATION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

4.1 – Définition des tarifs réglementés

Les tarifs réglementés sont déposés par le fournisseur auprès des autorités administratives de tutelle, dans les conditions prévues par l'article 7 de la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 et par le décret n° 90-1029 du 20 novembre 1990. Ces textes, comme les arrêtés successifs destinés à les préciser, fixent les principes régissant la détermination des tarifs réglementés, ainsi que la périodicité et l'amplitude de leurs évolutions.

Les barèmes de tarifs réglementés proposés par le fournisseur sont portés à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Ils sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultés sur le site internet du fournisseur (www.gazdebordeaux.fr).

Un consommateur domestique ne peut bénéficier d'un tarif réglementé pour un site de consommation que s'il n'a pas déjà lui-même exercé son éligibilité en souscrivant précédemment un contrat de fourniture de gaz au prix de marché pour ce même site. Un client professionnel ne peut bénéficier d'un tarif réglementé pour un site de consommation que si celui-ci a été raccordé au réseau de distribution avant le 1er juillet 2007, et si l'éligibilité n'a jamais été exercée pour ce même site (soit par le client lui-même, soit, le cas échéant, par un précédent occupant).

Les prix fixés dans le cadre des tarifs réglementés s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, dont ils sont majorés de plein droit ; ils incluent cependant la contribution tarifaire instaurée par la loi n°2004-803 du 9 août 2004.

Ils n'incluent pas le montant des frais divers associés à la fourniture de gaz visés à l'article 5.6 ci-dessous.

Ils n'incluent pas le montant des prestations annexes assurées par le GRD et visées à l'article 5.6 ci-dessous (prestations facturées par le GRD au fournisseur en plus de l'acheminement du gaz, dont le fournisseur répercute le coût au client sans majoration).

4.2 – Évolution des tarifs réglementés

Les tarifs réglementés évoluent selon les principes énoncés à l'article 4.1. Chaque variation tarifaire prend effet aux dates fixées par voie réglementaire,

sans aucune formalité et sans qu'il soit nécessaire que le fournisseur en informe le client.

Les évolutions de prix et les nouveaux barèmes qui les concrétisent sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultés sur le site internet du fournisseur (www.gazdebordeaux.fr).

4.3 – Option tarifaire

Après avoir reçu du fournisseur toutes informations et conseils pour se déterminer, il appartient au client de choisir, dans la grille tarifaire proposée par le fournisseur et en considération de ses consommations prévisibles, le tarif le mieux adapté à sa situation et à ses besoins spécifiques. Le tarif choisi reçoit application pour une durée minimale d'un an.

Toutefois, durant la première année de contrat, le fournisseur, agissant à la demande du client, peut adapter gracieusement l'option tarifaire choisie (une telle adaptation, sans frais, n'étant possible qu'une seule fois). L'adaptation tarifaire n'entraîne pas d'application rétroactive du nouveau tarif.

4.4 – Tarif spécial de solidarité

Le fournisseur fait bénéficier du tarif spécial de solidarité les clients domestiques pouvant y prétendre, à leur demande et pour leur seule résidence principale, conformément à l'article 7 de la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 et aux dispositions réglementaires en vigueur.

5 – FACTURATION

5.1 – Dépôt de garantie

La conclusion du contrat de fourniture s'accompagne du versement, par le client, d'un dépôt de garantie. Celui-ci n'est pas productif d'intérêt et est remboursé au client à l'expiration du contrat, déduction faite de toute créance que le fournisseur pourrait détenir sur le client à cette date. Son montant représente au maximum la valeur de 2 mois de consommation moyenne pour l'option tarifaire choisie par le client (prix en vigueur à la date de conclusion du contrat). Ce dépôt de garantie peut être réévalué en cas de changement d'option tarifaire en cours de contrat.

Le dépôt de garantie n'est pas exigé par le fournisseur dans le cas où, lors de la souscription du contrat, le client opte pour la mensualisation de ses paiements dans les conditions prévues à l'article 6.1 ci-dessous, ou pour le prélèvement de ses factures.

5.2 – Établissement des factures

Les factures relatives à la fourniture de gaz sont établies selon une périodicité régulière fixée aux conditions particulières, en fonction du tarif, du mode de paiement ou de tout autre élément sur lesquels les parties se sont entendues.

Elles sont calculées sur la base des quantités livrées mesurées ou, à défaut, estimées, selon des modalités figurant dans les conditions de livraison.

Au moins une fois par an, une facture est établie sur la base des quantités livrées mesurées, sous réserve du respect, par le client, de l'obligation de permettre le libre accès du GRD pour la relève de l'index du compteur.

5.3 – Contenu des factures

Les factures de gaz sont présentées conformément à la réglementation en vigueur.

Elles comportent notamment :

- l'identification du ou des points de livraison concernés,
- l'indication de la période de facturation,
- le montant de chaque rubrique facturée : abonnement ou prime fixe, part variable établie à partir des quantités livrées, terme de souscription (suivant l'option tarifaire appliquée),
- la quantité de gaz livrée sur la période de facturation,
- le type de consommation (réelle ou estimée),
- s'il y a lieu, le montant correspondant à des frais divers ou à des prestations supplémentaires assurées par le fournisseur (le fournisseur informant le client du prix de la prestation avant toute intervention, et/ou recueillant son accord lors de celle-ci),
- s'il y a lieu, le montant correspondant à des prestations annexes réalisées par le GRD (facturées par le fournisseur pour le compte du GRD),
- le montant des taxes correspondant à la législation en vigueur,
- la date à laquelle le paiement doit intervenir,
- le montant des pénalités éventuelles en cas de retard dans le paiement,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- le numéro de téléphone Dépannage et Urgences gaz du GRD.

5.4 – Évolution des prix

En cas d'évolution des prix prenant effet entre deux facturations, le relevé des consommations indique simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux prix. Le montant facturé est alors calculé en tenant compte du nombre de jours de chaque période tarifaire.

5.5 – Contestation de facture

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant la durée non-prescrite, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou d'erreur manifeste de relevé. Le client doit alors fournir tous les éléments qu'il juge susceptibles de fonder sa contestation. Toutefois, cette contestation ne dispense en rien le client de régler, dans les délais prévus, les sommes facturées. Le fournisseur peut également, pour les mêmes causes, procéder à un redressement de facturation, en s'appuyant sur des quantités déterminées conformément aux conditions de livraison.

5.6 – Prestations associées – frais divers

Les frais supplémentaires que le fournisseur peut être amené à facturer au client sont répertoriés dans le barème des frais divers associés à la fourniture de gaz, communiqué au client sur simple demande de sa part et consultable sur le site internet du fournisseur (www.gazdebordeaux.fr).

Les prestations associées à la livraison de gaz assurées par le GRD sont répertoriées dans le catalogue des prestations du GRD, communiqué au client sur simple demande de sa part et consultable sur le site internet du GRD identifié dans les conditions standard de livraison.

6 – PAIEMENT

6.1 – Paiement des factures

Le client s'engage au parfait paiement des factures émises par le fournisseur au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant.

Le fournisseur accepte les modes de paiement suivants :

- prélèvement sur compte bancaire,
- titre interbancaire de paiement (TIP),
- virement bancaire,
- chèque bancaire,
- cartes bancaires usuelles (paiement au guichet, paiement par téléphone ou paiement en ligne sur le site www.gazdebordeaux.fr),
- espèces (paiement uniquement au guichet, dans les espaces d'accueil du fournisseur accessibles au public ou dans les agences de la Banque Postale du département de la Gironde).

Le client peut opter pour la mensualisation de ses paiements : en ce cas, un échéancier de prélèvement est établi par le fournisseur qui recueille l'accord du client sur une autorisation de prélèvement. A l'issue de chaque période annuelle, une facture de régularisation est émise par le fournisseur. Les rejets de prélèvements, titres interbancaires de paiement ou chèques pour cause de provision insuffisante donnent lieu à la facturation de frais de rejet, dont le montant figure au barème des frais divers associés à la fourniture de gaz.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes restant dues par le client peuvent, après relance restée sans effet, être majorées, de plein droit et sans formalités, de pénalités de retard équivalentes à une fois et demie le taux d'intérêt légal.

Tous les frais afférents au recouvrement forcé par voie de justice, ou tout autre moyen utile, sont à la charge du débiteur défaillant.

6.2 – Désignation du débiteur

Les factures sont expédiées :

- soit au client, à l'adresse du point de livraison ou à toute autre adresse qu'il aura indiquée au fournisseur,
- soit à tout mandataire régulièrement désigné à cet effet par le client.

Dans tous les cas, le client, titulaire du contrat de fourniture, reste responsable du paiement des factures.

6.3 – Interruption de livraison pour non-paiement

En l'absence de paiement intégral des sommes facturées dans les délais prévus, et sans préjudice de l'application éventuelle de pénalités de retard, le fournisseur peut demander au GRD l'interruption de la livraison de gaz. Cette interruption ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de vingt jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre de mise en demeure par le fournisseur, faisant suite à une première lettre de rappel restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze jours calendaires.

6.4 – Dispositions relatives à la lutte contre la pauvreté et les exclusions

Les clients domestiques satisfaisant aux conditions fixées par l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles bénéficient d'une protection contre l'interruption de la livraison du gaz, selon les dispositions réglementaires en vigueur.

7 – IMPÔTS ET TAXES

Le client et le fournisseur supportent, chacun en ce qui le concerne, les impôts et taxes leur incombant en application de la réglementation en vigueur.

8 – DURÉE DU CONTRAT

Le contrat lie les parties à compter de sa date de conclusion, sans préjudice de l'exercice, par le client de son droit de rétractation stipulé à l'article 2.4. Il prend effet à compter de la date de la mise à disposition du gaz par le GRD, ou à la date convenue entre les parties si le gaz est déjà à disposition pour le local concerné, dans le cadre de la procédure dite « de libre énergie ».

Il est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de prise d'effet.

9 – RÉSILIATION DU CONTRAT

9.1 – Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais de résiliation, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et, au plus tard, trente jours à compter de sa notification au fournisseur.

Toutefois, dans le cas d'une résiliation pour changement de fournisseur de gaz, le client n'est tenu à aucune démarche préalable auprès du fournisseur. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture de gaz, cette date étant liée au délai d'exécution de la procédure de changement de fournisseur par le GRD.

Pour chaque site de consommation concerné, un changement de fournisseur entraîne la renonciation aux tarifs réglementés, ce choix étant irréversible.

Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation de son contrat de fourniture. Il reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

A cette fin, le client doit communiquer au fournisseur l'index du compteur relevé à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat. A défaut et dans le cas où le compteur n'est pas accessible en permanence au GRD, il doit convenir d'un rendez-vous pour permettre au GRD de procéder à un relevé d'index à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

Lorsque le fournisseur ne dispose pas d'un index communiqué par le client ou relevé par le GRD à la date de résiliation du contrat, la facture d'arrêt de compte est produite sur la base d'un index estimé.

9.2 – Résiliation à l'initiative du fournisseur

Hors application de procédures spécifiques régies par le Code de l'action sociale et des familles, le fournisseur peut résilier le contrat avant terme, sans devoir aucune indemnité, en cas de non-respect par le client de l'une quelconque de ses obligations nées du présent contrat, sans préjudice des pénalités de retard qu'il pourrait facturer ou des procédures judiciaires qu'il pourrait engager à l'encontre du client défaillant.

La résiliation prend effet dix jours après envoi au client défaillant d'une lettre de mise en demeure non suivie d'effet.

Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de résiliation de son contrat de fourniture. Il reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

10 – FORCE MAJEURE

Les obligations des parties (hors l'obligation pour le client de payer les sommes facturées) peuvent se trouver suspendues en raison de la survenance d'un événement présentant les caractères de la force majeure ou d'un cas fortuit au sens que la jurisprudence a donné à ces termes sur le fondement de l'article 1148 du Code civil.

De façon expresse, les parties envisagent comme présentant ces caractères les événements suivants :

- tout événement imprévisible, extérieur à la volonté de la partie l'invoquant à sa décharge et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue (et notamment pour le fournisseur en agissant en qualité d'opérateur prudent et raisonnable), et ayant pour effet d'empêcher l'exécution de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat (hors l'obligation au paiement qui pèse sur le client) ;
- toute circonstance visée ci-après, sans qu'elle ait à réunir les trois critères énoncés à l'alinéa précédent, dans la mesure où sa survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat (hors l'obligation au paiement qui pèse sur le client) :
 - 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,
 - grève totale ou partielle, externe ou interne à la partie qui l'invoque,
 - fait de l'administration ou des pouvoirs publics,
 - fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait raisonnablement être prévue par la partie (pour le fournisseur agissant en opérateur prudent et raisonnable),
 - catastrophe naturelle ou tout événement assimilable dans son origine naturelle comme dans ses effets,
 - fait de guerre ou attentats,
 - défaillance d'un opérateur amont (gestionnaire du réseau de transport ou du réseau de distribution) ou incident grave affectant les réseaux de transport ou de distribution empêchant, sans responsabilité quelconque ni faute du fournisseur, l'acheminement du gaz aux points de livraison désignés par le client.

La partie invoquant un événement ou circonstance visé au présent article doit en avvertir l'autre partie dans les meilleurs délais, lui préciser la nature de l'événement ou de la circonstance, ses conséquences et sa durée probable, et en donner confirmation écrite. Les obligations qu'elle assume au titre du contrat de fourniture sont alors suspendues pour la durée et dans la limite des effets de l'événement ou de la circonstance retenus sur ces obligations. Agissant avec prudence et diligence, elle prend toute mesure permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance retenus et s'efforce d'assurer dès que possible la reprise de l'exécution normale de ses obligations.

Les parties n'encourent aucune responsabilité à raison des conséquences de l'inexécution de leurs obligations dès lors que celle-ci est fondée sur un événement ou une circonstance présentant les caractères de la force majeure.

Dans l'hypothèse où la survenance d'un événement ou circonstance de force majeure empêcherait l'une des parties d'exécuter ses obligations pour une durée supérieure à un mois, les parties se rencontreront en vue d'examiner les adaptations à apporter à leurs obligations respectives au titre du contrat de fourniture pour tenir compte de cette nouvelle situation.

11 – RESPONSABILITÉ

11.1 – Responsabilité à l'égard des tiers

Le fournisseur et le client supportent, chacun en ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils encourent en vertu du droit commun à raison de tous dommages, de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du contrat.

11.2 – Responsabilité entre le fournisseur et le client

Sous réserve des dispositions de l'article 10 :

- la responsabilité du fournisseur est engagée à l'égard du client à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du fournisseur à ses obligations nées du contrat de fourniture ;
- la responsabilité du client est engagée à l'égard du fournisseur à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du client à ses obligations nées du contrat de fourniture.

11.3 – Responsabilité du gestionnaire du réseau de distribution

Le GRD est responsable, vis-à-vis du client, de la livraison du gaz, selon les stipulations des conditions standard de livraison, notamment en termes de qualité et de continuité. Le client s'engage à respecter les conditions standard de livraison du GRD et, en cas d'interruption de la livraison du gaz fondée sur un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité du fournisseur ne peut aucunement être recherchée au titre de cette interruption.

12 – ASSURANCES

Le client et le fournisseur doivent souscrire à leurs frais, chacun en ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de l'inexécution ou de l'exécution incomplète de leurs obligations respectives au titre du contrat de fourniture.

13 – CLAUSE DE PREUVE

Le client et le fournisseur s'entendent pour donner valeur probatoire :

- aux échanges de correspondances et à tous documents imprimés relatifs au présent contrat,
- aux échanges par télécopie dont la transmission est confirmée par un message d'émission,
- aux messages électroniques et fichiers qui leur sont joints dès lors, d'une part, que leur expéditeur peut être identifié avec certitude ou bien qu'ils ont été échangés sur un espace personnalisé et sécurisé et, d'autre part, que les enregistrements informatiques de ces échanges ont été conservés dans des conditions de nature à en assurer l'intégrité.

14 – DROITS D'ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Les informations concernant le client contenues dans les fichiers du fournisseur ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant conformément à la loi « Informatique et Liberté » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

15 – LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable, le client pouvant saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune.

La réclamation du client peut être formulée par courrier, par téléphone ou via le site internet du fournisseur www.gazdebordeaux.fr, en utilisant le formulaire électronique mis à disposition.

Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux réclamations éventuelles du client.

Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat, relatif à une obligation incombant au fournisseur et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur qui n'aurait pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire, il peut saisir le Médiateur national de l'énergie.

Si le litige est relatif à une obligation incombant au GRD, le client peut saisir la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

En cas de litige résultant de la négociation, de la conclusion, de l'exécution, de la résiliation ou de l'interprétation du contrat de fourniture, que les parties ne pourraient résoudre à l'amiable, compétence exclusive est attribuée à la juridiction compétente du ressort de la Cour d'appel de Bordeaux.

