

Conditions Générales de Vente

relatives à la fourniture de gaz
dans le cadre d'un prix de marché pour un usage domestique
applicables à partir du 25 mai 2020

1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz naturel par la SAS 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 ou aux non-professionnels, au sens de l'article L 224-1 du Code de la consommation, utilisant le gaz fourni pour un usage domestique.

Le contrat de fourniture est constitué :

- d'une offre de fourniture précontractuelle
- d'un formulaire d'engagement, valant conditions particulières, constatant l'acceptation du client et précisant les modalités spécifiques de fourniture (adresse de livraison, usages, tarif choisi, mode de paiement, le cas échéant date de mise en service, etc.),
- des présentes conditions générales de vente,
- de conditions standard de distribution (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 il peut être l'interlocuteur du client.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, les secondes prévalent.

2 – INFORMATION DES PARTIES

2.1 – Obligation d'information incombant au fournisseur

2.1.1 Obligation générale

Conformément à la loi, le fournisseur communique, préalablement à la conclusion du contrat et par écrit ou sur support durable, une offre de fourniture reprenant toutes les informations énumérées par l'article L 224-3 du Code de la consommation et notamment les tarifs en vigueur à la date d'effet du contrat ainsi que leurs conditions d'évolution. L'offre de fourniture ainsi que les présentes conditions générales 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.

2.1.2 – « Espace client » en ligne

Sur son site internet www.gazdebordeaux.fr, le fournisseur met à disposition de chaque client un espace personnalisé accessible sans frais par la fonction « Espace client ». À la date de publication des présentes conditions, cet Espace client en ligne permet notamment au client de souscrire un contrat de fourniture, de régler ses factures par carte bancaire, de procéder à certaines opérations courantes de gestion de son compte et d'émettre toute réclamation ou suggestion. 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'« Espace client » accessible, mais n'encourt aucune responsabilité au cas où celui-ci serait temporairement inaccessible, pour quelque motif que ce soit.

2.2 – Obligation d'information incombant au client

2.2.1 – Identité et titre d'occupation du logement

En signant le formulaire d'engagement visé à l'article 2.3, le client certifie l'exactitude de son identité et s'engage à informer sans délai le fournisseur d'une éventuelle erreur matérielle affectant son état civil. Le fournisseur, tant au moment de la souscription du contrat par le client, qu'à tout moment en cours d'exécution dudit contrat, peut demander au client de justifier de son identité au moyen d'un document officiel. Par ailleurs, dans les mêmes conditions, le fournisseur peut demander au client de justifier de son titre d'occupation du logement concerné par le contrat de fourniture (bail, attestation de propriété, etc.).

2.2.2 – Choix du tarif

Le client s'engage à fournir toute information nécessaire, d'une part, à la détermination du tarif 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 du contrat. 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.

2.2.3 – Défaillance du compteur

Il incombe au client, s'il a pu le constater lui-même, d'informer sans délai le fournisseur de tout ralentissement ou arrêt du compteur mesurant les quantités de gaz livrées, pouvant notamment avoir pour conséquence l'émission de factures portant des consommations nulles ou anormalement minorées, afin de permettre à ce dernier de demander une intervention du GRD.

2.3 – Modalités de souscription

Le client peut souscrire un contrat de fourniture, sous réserve de ne pas être redevable de sommes quelconques au titre d'un contrat précédemment résilié, en contactant le fournisseur par téléphone, courrier, courrier électronique, par internet (via l'« Espace client ») ou en se rendant dans les espaces d'accueil du fournisseur accessibles au public. Dans tous les cas, le fournisseur communique, préalablement à la conclusion du contrat et par écrit ou sur support durable, une offre de fourniture reprenant toutes les informations énumérées par l'article L 224-3 du Code de la consommation et notamment les tarifs en vigueur à la date d'effet du contrat ainsi que leurs conditions d'évolution.

La durée de validité de l'offre de fourniture est limitée à la période d'application du barème de prix mentionné à l'article 2. Le délai prévisionnel de fourniture de gaz est, au maximum, de cinq jours ouvrés à compter de la date de demande de rendez-vous formulée par le fournisseur auprès du GRD (selon conditions standard de livraison et catalogue des prestations du GRD).

L'engagement du client est formalisé par sa signature apposée sur le formulaire d'engagement que lui a adressé le fournisseur. En cas de non-retour de ce document, le contrat ne pourra prendre effet. En cas de souscription par plusieurs co-titulaires, l'identité de chacun d'eux doit figurer sur le formulaire d'engagement qu'ils doivent tous signer.

Dans le cas d'une souscription dématérialisée, l'acceptation du client est formalisée par la signature électronique du formulaire d'engagement.

Dans tous les cas, chaque co-titulaire assume alors à l'égard du fournisseur toutes les obligations mises à la charge du client par les présentes conditions générales, nonobstant toute convention contraire entre eux.

2.4 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L 224-3 du Code de la consommation (renvoyant aux articles L 221-18 et L 221-20), lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur bénéficie du droit de rétractation régi par les articles L 221-23 à L 221-25 du Code de consommation.

Le consommateur dispose ainsi d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à avancer de motif ni à supporter de pénalités. Aux termes de l'article L 221-18, ce délai de quatorze jours court à compter de la conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation qui lui a été remis conjointement au formulaire d'engagement et le renvoyer, avant l'expiration du délai de quatorze jours, par voie postale à l'adresse Gaz de Bordeaux – Service Relation Client – 6 place Ravezies – 33075 Bordeaux Cedex ou par voie électronique à l'adresse clients@gazdebordeaux.fr. Pour exercer son droit, le client peut aussi notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en l'adressant, par voie postale ou électronique, aux mêmes adresses.

Si le consommateur souhaite bénéficier de la mise à disposition immédiate du gaz, et donc que son contrat débute avant la fin du délai de rétractation, il doit en formuler la demande expresse au fournisseur. Celui-ci doit recueillir la demande du client par tout moyen si elle est formulée à l'occasion de l'emménagement dans un nouveau site et sur papier ou support durable dans les autres situations.

Si, malgré sa demande expresse, le client notifie son intention de se rétracter avant la fin du délai de quatorze jours, il reste redevable du montant de l'abonnement et de sa consommation jusqu'à la date de cette notification (toutefois, aucune somme n'est due si la demande expresse du client n'a pas été recueillie dans les formes visées au paragraphe précédent).

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 compteurs 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, les dispositions du Code de la construction et de l'habitation ou du Code de l'environnement et celles de 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 dont les caractéristiques physicochimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisation et dont le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) et la pression de livraison sont déterminés selon les conditions standard de livraison du GRD.

4 – APPLICATION DES PRIX DE MARCHÉ

4.1 – Définition des prix

Les prix de marché sont fixés librement par le fournisseur. Les barèmes de prix 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).

4.2 – Composition des prix

Les prix de marché se composent :

- d'un terme fixe annuel (appelé « abonnement » ou « prime fixe ») ;
- d'un terme variable, proportionnel aux quantités consommées par le client.

Ces prix s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature incombant au client, dont ils sont majorés de plein droit. Ils n'incluent pas le montant des frais divers associés à la fourniture de gaz visés à l'article 5.4 ci-dessous.

Ils n'incluent pas le montant des prestations annexes assurées par le GRD et visées à l'article 5.4 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).

4.3 – Évolution des prix

Les prix hors toutes taxes des termes fixes et des termes variables définis à l'article 4.2 évoluent conformément aux dispositions de l'article 2 de la fiche d'information remise au client lors de la souscription du contrat de fourniture.

4.4 – Option tarifaire

Il appartient au client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du contrat, de choisir le tarif qui lui sera appliqué après s'être assuré de l'adéquation de celui-ci à sa situation, notamment au regard de ses consommations prévisibles.

A cette fin, lors de la souscription du contrat, le fournisseur lui fournit toutes informations et conseils utiles pour se déterminer.

En cours d'exécution du contrat, le fournisseur répondra à toute demande du client souhaitant s'assurer que le tarif qu'il a choisi correspond à sa situation.

Le client peut le vérifier lui-même grâce aux mentions utiles qui figurent sur les factures qui lui sont adressées (consommation et plage idéale d'application du tarif choisi).

Si le client constate que le tarif qu'il a choisi n'est pas le mieux adapté à sa situation, il peut demander au fournisseur un changement tarifaire.

Un tel changement n'est possible qu'une fois par an. L'adaptation n'entraîne ni frais, ni application rétroactive du nouveau tarif.

4.5 – Chèque énergie

Les clients dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain seuil défini par décret bénéficient pour leur résidence principale du chèque énergie institué par les articles L 124-1 et suivants du Code de l'énergie et dont les modalités et conditions d'accès sont définies par voie réglementaire. Ces modalités et conditions peuvent être consultées sur le site www.chequeenergie.gouv.fr.

Un numéro vert est également disponible pour toute information relative au chèque énergie : 0805 204 805

5 – FACTURATION

5.1 – Établissement des factures

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

Elles sont calculées sur la base des quantités livrées mesurées ou, à défaut, estimées, selon des modalités décrites sur le site internet du fournisseur : www.gazdebordeaux.fr.

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.

Le client peut transmettre au fournisseur, qui devra en tenir compte, un index qu'il aura relevé lui-même à l'occasion de la souscription, de la résiliation du contrat ou de l'arrêt de sa mensualisation. Conformément à l'article L 224-12 du Code de la consommation, le client peut également transmettre un tel index autorelevé dix jours au moins avant la date d'émission de sa prochaine facture et dans la période précisée sur la dernière facture qui a été émise. Le client communique cet index par téléphone ou sur son « Espace client » en ligne.

5.2 – Contenu des factures

Les factures de gaz sont présentées conformément aux dispositions de l'article L 224-12 du Code de la consommation et des textes réglementaires pris pour son application.

5.3 – Contestation et redressement de facture

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant la durée non prescrite, notamment en cas de mauvais fonctionnement du compteur ou d'erreur manifeste de relevé. Le client doit alors fournir par écrit tous les éléments qu'il juge susceptibles de fonder sa contestation. Toutefois, celle-ci ne dispense en rien le client de régler, dans les délais prévus, les sommes facturées non contestées. Le fournisseur peut également, aux termes de l'article L 224-11 du code de la consommation, procéder à un redressement de facturation concernant les quantités livrées mais non comptées, déterminées par le GRD comme indiqué dans ses conditions standard de livraison et à l'aide d'une méthode qui est décrite sur le site internet du GRD.

5.4 – 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, et que le fournisseur refacture au client sans majoration, 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,
- virement bancaire,
- titre interbancaire de paiement (TIP),
- chèque bancaire,
- cartes bancaires usuelles (paiement dans les espaces d'accueil du fournisseur accessibles au public, paiement par téléphone ou paiement en ligne sur le site www.gazdebordeaux.fr),
- espèces (exclusivement service Eficash de La Poste).

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.

6.2 – Mensualisation

Le client peut choisir la mensualisation de ses paiements. Il doit alors opter pour le prélèvement automatique et signer une autorisation de prélèvement au bénéfice du fournisseur. Un échéancier de dix prélèvements mensuels est établi d'un commun accord, sur la base des consommations prévisionnelles et du tarif choisi. Celui-ci indique la valeur des dix mensualités, d'un montant identique, qui seront prélevées à dates fixes convenues avec le client. A l'issue de chaque période annuelle, une facture de régularisation est émise par le fournisseur (si son solde est en faveur du client, celui-ci est automatiquement viré sur son compte bancaire ; si son solde n'est pas en faveur du client, il est prélevé par le fournisseur à la date mentionnée sur la facture). Pour la première période, le nombre de prélèvements effectués avant l'émission de la facture de régularisation peut être inférieur à dix en fonction de la date de relève du compteur par le GRD.

En cas de rejet de deux prélèvements non compensés, la mensualisation est interrompue. Le fournisseur émet alors ses factures selon la périodicité liée au tarif choisi. Le client, peut à tout moment et sans frais, solliciter l'arrêt de la mensualisation. A cette occasion, il peut fournir un index autorelevé permettant au fournisseur d'établir une facture de régularisation.

Si le client estime que ses consommations seront différentes des consommations prévisionnelles ayant permis d'établir l'échéancier initial, il peut solliciter du fournisseur une modification du montant des mensualités. Un nouvel échéancier est alors établi d'un commun accord.

6.3 - 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.

En cas de pluralité de titulaires d'un même contrat, chacun d'eux est solidaire du paiement de toute facture émise par le fournisseur, ce dernier pouvant, en conséquence, réclamer à l'un quelconque d'entre eux l'intégralité des sommes dues, nonobstant toute convention contraire entre les cotitulaires.

De même, aux termes des dispositions de l'article 220 du Code civil, le fournisseur peut réclamer à l'un ou l'autre des époux l'intégralité des sommes dues au titre du contrat souscrit pour la fourniture d'énergie d'un logement commun.

6.4 – Résiliation de contrat et interruption de la livraison pour non-paiement

En l'absence de paiement intégral, dans les délais prévus, des sommes facturées (soit 14 jours après la date d'émission de la facture ou à sa date limite de paiement lorsque celle-ci est postérieure), le fournisseur peut, soit résilier le contrat dans les conditions de l'article 9.2, soit, aux termes de l'article 6.4, demander au GRD l'interruption de la livraison de gaz, dans les conditions fixées par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008. Le fournisseur informe le client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, le contrat pourra être résilié ou la livraison interrompue. A défaut de paiement ou d'accord sur des modalités de paiement dans ce nouveau délai, le fournisseur peut résilier le contrat ou demander l'interruption de la livraison. Il doit en aviser le client au moins 20 jours à l'avance.

Le fournisseur informe également le client de sa possibilité de saisir les services sociaux compétents aux fins d'obtention d'une aide visée par l'article L 115-3 du Code de l'action sociale et des familles concernant la fourniture de gaz pour sa résidence principale. Aucune interruption ou résiliation de contrat n'est possible tant qu'il n'a pas été statué sur une demande d'aide.

Du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante aucune interruption de la livraison ni résiliation de contrat ne peut intervenir.

7 – IMPÔTS ET TAXES

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

8 – DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de prise d'effet, 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 local concerné est déjà alimenté en gaz.

9 – RÉSILIATION DU CONTRAT

9.1 – Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais. Toutefois, la résiliation du contrat ne peut avoir d'effet rétroactif. La résiliation est effective à la date de l'index, réel ou estimé transmis par le GRD ou validé par ce dernier pour un index auto-relevé. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à cette date et au complet paiement des factures correspondantes.

Dans tous les cas, le fournisseur émet une facture de résiliation qui fait apparaître le solde dû par le client ou par le 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.

9.2 – Résiliation à l'initiative du fournisseur

Au terme des délais visés à l'article 6.4, hors application des procédures spécifiques régies par le Code de l'action sociale et des familles et des dispositions réglementaires prises pour leur application, à défaut de paiement par le client, le fournisseur peut résilier le contrat sans devoir aucune indemnité. Le client reste responsable des consommations enregistrées par le compteur jusqu'à la date de résiliation de son contrat de fourniture et au complet paiement des factures correspondantes.

10 – FORCE MAJEURE

Il y a une force majeure en matière contractuelle lorsqu'un 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, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 nouveaux du Code civil.

11 – RESPONSABILITÉS

11.1 – Responsabilité à l'égard des tiers

Le fournisseur et le client supportent, chacun pour 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 contractuelle 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 ; dans l'hypothèse d'un trop-perçu par le fournisseur, imputable notamment à une erreur de facturation, les sommes sont remboursées au client, sans indemnité supplémentaire, selon les conditions fixées par l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture de gaz naturel ou par tout texte qui lui succéderait et aurait le même objet ; dans l'hypothèse d'un rattrapage, imputable notamment à un retard de facturation, les sommes réclamées au client ne seront augmentées d'aucune indemnité ou pénalité.
- la responsabilité du fournisseur ne peut couvrir les dommages trouvant leur origine dans l'installation intérieure ou les appareils du client, ce dernier ayant déclaré avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires.
- 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 gestionnaire du réseau de distribution (GRD) auquel est raccordé le compteur du client supporte directement à l'égard de celui-ci les obligations liées à la livraison du gaz telles qu'elles sont décrites par les conditions standard de livraison qu'il a établies et qui sont annexées aux présentes. Il répond notamment de tout ce qui concerne le raccordement, la continuité de la livraison et la qualité du gaz livré. Au titre de l'article L. 432-8 du Code de l'énergie, il exerce les activités de comptage et répond de la fourniture, de la pose, du contrôle métrologique, de l'entretien et du renouvellement des compteurs. Il assure la relève et la gestion des données de comptage et toutes missions afférentes à ces activités. En cas de litige concernant tous ces aspects, le client peut introduire une réclamation directement auprès du GRD ou saisir le fournisseur qui transmet sa réclamation au GRD. 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 pour 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 – DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations concernant le client contenues dans les fichiers du fournisseur ont pour finalités la gestion des clients, la prospection, les opérations de fidélisation, l'élaboration de statistiques commerciales, l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

Les informations collectées sont principalement relatives à l'identité du client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), la superficie du logement et le nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures, à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de promotion, à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle.

Lors d'une opération de paiement réalisée par le client au moyen d'une carte bancaire, sont collectées les données strictement nécessaires à la réalisation du paiement, à savoir : le numéro de la carte, la date d'expiration, le cryptogramme visuel.

Ces données ne sont pas conservées par le fournisseur au-delà de la transaction.

Les données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de fourniture de gaz sont obligatoires. Le défaut de réponse du client est susceptible d'entraîner un refus de la part du fournisseur.

Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale du fournisseur et en application des dispositions de l'article L223-2 du Code de la Consommation à le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.

- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).

- le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition. Peuvent être destinataires des données :

- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement les gestionnaires des réseaux de distribution.

- les sociétés liées contractuellement à la SAS GAZ DE BORDEAUX en vue du recueil et de la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus commercialisés ou proposés par la SAS GAZ DE BORDEAUX. Le client dispose toutefois du droit de s'opposer à la diffusion de ses données personnelles à ces prestataires.

- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.

- l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou collectées au titre du respect d'une obligation légale, sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

Le responsable du traitement est le directeur général de la SAS GAZ DE BORDEAUX - 6 PLACE RAVEZIES - 33075 BORDEAUX CEDEX.

Le(la) correspondant(e) « informatique et libertés » de la SAS Gaz de Bordeaux peut être contacté(e) selon les dispositions de la loi n°78-17 modifiée à l'adresse du siège social ou par courriel : dpo@bm-energies.com.

Le client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ce droit d'accès peut être exercé auprès de la SAS GAZ DE BORDEAUX - Direction habitat - 6 place RAVEZIES - 33075 BORDEAUX CEDEX.

Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction après une demande relative au traitement de ses données personnelles, il peut formuler une réclamation directement auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés sur leur site <https://www.cnil.fr/fr/agir>.

14 – LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le contrat conclu entre les parties est soumis au droit français.

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 : (GAZ DE BORDEAUX - Direction commerciale - 6 place Ravezies - 33075 Bordeaux cedex), 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 gratuitement le Médiateur National de l'Energie (www.energie-mediateur.fr) par voie électronique en ouvrant un dossier sur www.sollen.fr ou par courrier en téléchargeant le modèle de formulaire en ligne et en l'envoyant à Médiateur national de l'énergie-Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Celui-ci formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Le client trouvera également toutes informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie sur www.energieinfo.fr



Le client peut également recourir, à son initiative, à tout mode alternatif de règlement des différends visé par le Code de procédure civile.

Le client a également la possibilité de saisir le tribunal de l'ordre judiciaire compétent.

15 – RÉVISION

Les présentes conditions peuvent être révisées à tout moment par le fournisseur. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification doit être communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Le client aura alors la faculté de résilier le contrat sans pénalité dans un délai maximal de trois mois à compter de la réception de cette information.

Toutefois, cette disposition n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement, celles-ci prenant effet, de plein droit et sans information préalable, à la date prévue par le texte modificatif.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

6 place Ravezies
33075 Bordeaux cedex
www.gazdebordeaux.fr

SAS au capital de 500 000 € • RCS Bordeaux 502 941 479 • Code APE : 3523Z



Conditions de Distribution applicables aux clients en contrat unique

PREAMBULE :

Les présentes Conditions de Distribution, vous lient directement au Distributeur, REGAZ. 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. 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 et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de REGAZ, www.regaz.fr.

L'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur et par le Cahier des charges de concession applicable. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

DEFINITIONS :

Branchement : dans le cas d'un site ou bâtiment individuel (site industriel ou commercial, pavillon...), canalisation qui relie la canalisation de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur ; dans le cas d'un bâtiment collectif, canalisation qui relie la conduite montante au compteur. Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Catalogue des Prestations : liste publiée par le Distributeur, sur son site Internet, actuellement dénommé www.regaz.fr, des prestations proposées aux Fournisseurs et aux Clients et disponible sur demande auprès de REGAZ. Le catalogue indique le tarif applicable, le Standard de Réalisation et les conditions de facturation. 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 prix est indiqué.

Cahier des charges de concession : élément du contrat de concession conclu entre le Distributeur et la collectivité territoriale concédante ayant délégué le service public. Il fixe les règles du service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du concessionnaire pour la distribution publique de gaz naturel.

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

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. 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.

Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client, ou son mandataire, 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 (CDGF) : 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 rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type de Gaz livré.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés sur un Point de Comptage et d'Estimation, 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, REGAZ, SAS dont le dont le siège social est 211, Avenue de Labarde – CS 10029 – 33070 Bordeaux Cedex et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 382 589 125, 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, ou son mandataire, en application d'un Contrat de Fourniture.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

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

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, 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 effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

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. 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 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 d'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.regaz.fr.

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

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

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

duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Réseau BP : Réseau de Distribution dont la pression normale de service varie entre 17 et 25 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 16 bar.

Service de Maintenance : service proposé 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 aval du Poste de Livraison 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.

Système de Mesurage : ensemble des équipements de mesure et de calcul, localisés soit sur un Point de Comptage et d'Estimation, soit en des points quelconques du Réseau de Distribution, des équipements de télétransmission, et des systèmes ou procédures de calcul, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Mesurées. Le Distributeur publie sur son site Internet la méthode utilisée pour déterminer les quantités d'énergie à partir des volumes mesurés.

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 au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

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.

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 :

- 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,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes (notamment qualité) que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client.

Le Catalogue des Prestations 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 gaz livré par REGAZ 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 canalisations.

Le pouvoir calorifique supérieur (PCS) est compris entre 10,7 kWh/m³ (n) et 12,8 kWh/m³ (n).

La Pression de Livraison en aval du Poste de Livraison est :

- comprise entre 17 et 25 mbar sur le réseau BP ;
- de 20 ou de 300 mbar sur le réseau MPB (ou une pression différente selon les besoins exprimés par le Client) ;

- toujours définie en concertation avec le Client sur le réseau MPC.

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

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.

Les volumes bruts mesurés par le compteur sont ramenés en mètres cubes normaux, puis transformés en kWh par multiplication par le PCS moyen (il s'agit de la moyenne pondérée, sur la période considérée, des calculs et mesures que le GRD réalise à partir des mesures de PCS effectuées quotidiennement par le gestionnaire du réseau de transport amont).

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 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.regaz.fr, lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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 du Client et selon une méthode publiée sur le site internet du distributeur www.regaz.fr.

Le GRD informe aussitôt que possible le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il lui notifie la quantité corrigée accompagnée de tout élément la justifiant, permettant ainsi au Fournisseur de régulariser les sommes dues avec le Client.

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 figure au Catalogue des Prestations.

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage fait partie du Réseau de Distribution.

Chacun des équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison, fait partie du Réseau 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, y compris la veille réglementaire, et le remplacement du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

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 en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

Les représentants ou salariés 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

Lors de la Mise en Service, pour laquelle l'intervention du Distributeur est demandée par l'intermédiaire du Fournisseur, la présence du Client est obligatoire. En cas d'indisponibilité, le Client peut se faire représenter par une personne majeure. En cas d'absence du Client ou de son représentant, la Mise en Service n'est pas effectuée, et le Distributeur facture des frais de déplacement sans intervention conformément au Catalogue des Prestations.

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 ou toute méthode équivalente. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante.

La Mise en Service est subordonnée au constat par le Distributeur de cette étanchéité apparente et, dans le cas d'une installation neuve, à la fourniture au GRD par le Client d'un document attestant la conformité de l'installation intérieure aux règlements et normes en vigueur, à savoir :

- un certificat de conformité modèle 1 pour une installation à usage collectif,
- un certificat de conformité modèle 2 pour une installation domestique gaz,
- un certificat de conformité modèle 3 pour une chaufferie ou mini chaufferie collective d'immeuble d'habitation,

- un certificat de conformité gaz pour les établissements recevant du public (ERP),
- une attestation de réalisation d'installation gaz pour les bâtiments industriels et tertiaires non ERP, et/ou tout autre document qui serait imposé par l'évolution de la réglementation.

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.

Ces documents ont notamment pour but de garantir au Distributeur que l'installation intérieure a été réalisée et éprouvée conformément à la réglementation en vigueur par du personnel disposant des attestations de qualifications professionnelles nécessaires.

En conséquence, la responsabilité du Distributeur ne pourra être recherchée en cas de dommage consécutif à la dite Mise en Service, réalisée dans les conditions décrites ci-dessus.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur règle la Pression de Livraison, le cas échéant. Il 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 et en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

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

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.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement dont il est propriétaire, 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. 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, 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 salariés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison, le cas échéant, 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 salariés 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.

Tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

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

8 - Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur.

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

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

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

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

A 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.

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 sur son site internet www.regaz.fr 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 aux arrêtés du 2 août 1977 et du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible situés à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances. 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 tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

Dans le cas où l'Installation Intérieure est déposée à titre provisoire ou définitif par le Client, le propriétaire ou un professionnel 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, le propriétaire ou le Client s'assureront de l'étanchéité du raccordement aval du compteur. Le Distributeur pourra être conduit à faire procéder à ses frais à une vérification de l'Installation Intérieure.

De manière générale, 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 du Contrat de Fourniture, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure. Le remise en gaz ne pourra se faire que si l'Installation Intérieure ne présente ni défaut grave, ni danger grave et immédiat.

8.5. 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,
- 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.regaz.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 :

- Acheminer le gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage, dont il est légalement investi,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretien le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client 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 engagée.

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,
- 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,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,

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.

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 ;
- 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 du Contrat 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 du Contrat 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.

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 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.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations 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. cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions de Distribution ;

b. grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;

Par dérogation aux alinéas (a) et (b), pour les Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du Code de la consommation), la force majeure s'entend aux sens des dispositions de l'article 1218 du Code civil.

Par ailleurs, toute circonstance qui, conformément à l'article R. 121-11 du Code de l'énergie, rendrait nécessaire ou inévitable la réduction ou l'interruption de l'acheminement du Gaz, sans qu'elle ait à réunir les critères de la force majeure, libère le Distributeur de son obligation d'acheminer le Gaz et d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions de Distribution. Il s'agit des circonstances suivantes :

(i) 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,

(ii) fait d'un tiers, de l'Administration ou des Pouvoirs Publics, dont les conséquences ne peuvent être surmontées par le Distributeur agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,

(iii) 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,

(iv) fait de guerre ou attentat.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article et pour les clients n'ayant pas la qualité de « consommateur » ou de « non professionnels » au sens du Code de la consommation, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre du Contrat sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas quarante-huit (48) 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 visés 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 du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

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

14 - Responsabilités et assurances

14.1 Responsabilité à l'égard des tiers

Le distributeur 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 des Conditions de Distribution.

14.2 Responsabilité entre le Distributeur et le Client

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 dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur, la charge de la preuve de l'existence et du montant dudit préjudice incombant au Client.

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 dont la consommation annuelle est supérieure ou égale à 30 000 kWh ou l'indemnisation due au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :

- o par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze derniers mois complets de consommation :

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 GWh/an	0,75 € par MWh/an
Fraction comprise entre 80 GWh/an et 250 GWh/an	0,5 € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 GWh/an	0,3 € par MWh/an

- o par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux 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.

14.3 Assurances

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 quinze (15) 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 quinze (15) 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 compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

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

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

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

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

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

16 - Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

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

Vos données à caractère personnel au sens de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, notamment « nom et prénom » et « raison sociale », font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est Régaz. Conformément aux dispositions légales nationales et européennes relatives à la protection des données personnelles, le traitement de ces données à caractère personnel, soit transmises par votre Fournisseur de Gaz soit détenues par le Distributeur, est nécessaire afin de permettre au Distributeur de réaliser ses missions de service public et ses obligations contractuelles, notamment de gérer les interventions techniques sur site. De même, conformément aux dispositions du code de l'énergie et dans le respect des dispositions précitées, le Distributeur est tenu de communiquer vos données de consommation à votre Fournisseur ou, dans certaines situations, aux pouvoirs publics ou à tout tiers que vous auriez autorisé à recevoir ces données.

Dans le cadre de la réalisation des missions du Distributeur, des données sont susceptibles d'être transférées vers des sociétés tierces, dans l'Union européenne (France uniquement). Le Distributeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des transferts de données à caractère personnel, en adéquation avec les obligations de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée et avec les obligations du Règlement Général pour la Protection des Données.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à l'adresse postale suivante : REGAZ, 211 avenue de Labarde – CS 10029 – 33070 Bordeaux Cedex ou à l'adresse électronique suivante : grd@regazbordeaux.com.