

CONDITIONS GENERALES DE VENTE FOURNITURE DE GAZ NATUREL DE POWEO POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Valables à compter du 5 septembre 2011

Entre POWEO S.A, société anonyme, au capital de 16.380.522 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 442 395 448 dont le siège social est situé Immeuble Artois - 44 rue Washington - 75408 Paris Cedex 8, représentée par Monsieur Loïc CAPERAN, agissant en qualité de Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes, désignée ci-après le « Fournisseur » ou « POWEO », d'une part, et le CLIENT, désigné ci-après le « Client », d'autre part ou par défaut, ci-après désignées individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties ».

1. PREAMBULE

En application des lois n°2000-108 du 10 février 2000, 2003-8 du 3 janvier 2003 et 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie et de leurs textes d'application, les clients éligibles peuvent s'approvisionner en Gaz auprès du fournisseur de leur choix établi dans l'Union Européenne.

Le nouveau contexte conduit à une séparation entre les activités de distribution à la charge du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) et de fourniture d'énergie, qui s'exercent chacune selon des règles différentes.

L'article L121-92 du Code de la consommation permet au client éligible de ne pas conclure lui-même un contrat d'accès au réseau avec son Gestionnaire du Réseau de Distribution pour l'acheminement de Gaz vers son Site, cet acheminement étant géré directement par le fournisseur via un contrat conclu entre lui et le Gestionnaire du Réseau de Distribution. En conséquence, et pour plus de simplicité, le Client a choisi de n'avoir de relations commerciales directes qu'avec POWEO et a conclu avec lui un contrat qui couvre à la fois l'acheminement et la fourniture de Gaz. Toutefois, le Fournisseur et le GRD conservent chacun, en ce qui les concerne, leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client.

2. OBJET

Le Contrat POWEO a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles POWEO s'engage à fournir au Client une quantité de Gaz correspondant à sa consommation totale et des services associés. En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat POWEO.

Le Client comprend et accepte que les tarifs présentés dans les offres POWEO ne correspondent pas aux Tarifs Réglementés. En conséquence, en souscrivant à l'une des offres décrites aux présentes, le Client comprend et accepte qu'il quitte les Tarifs Réglementés. Le Client aura, cependant, la possibilité de bénéficier à nouveau des Tarifs Réglementés à tout moment. La demande doit être effectuée auprès de l'opérateur historique.

3. DEFINITIONS

- Appareils de Mesure ou Dispositifs locaux de Mesurage : équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés sur un Poste de Livraison, permettant au GRD de déterminer les quantités de Gaz livrées à un Point de Livraison.
- Client Particulier ou Client : désigne toute personne physique majeure et juridiquement capable, résidant en France métropolitaine, ayant souscrit à l'offre de POWEO en ayant renvoyé à POWEO un Contrat complété et signé ou en ayant souscrit par internet.
- Conditions de Livraison : obligations de l'Exploitant de Réseau relatives aux caractéristiques physiques du Gaz livré au Client (pression de livraison, contenu énergétique, température) au Point de Livraison.
- Conditions Standard de Livraison (CSL) : définissent les Conditions de Livraison du Gaz par l'Exploitant de Réseau et les conditions d'accès et de réalisation des interventions de l'Exploitant de Réseau. Les CSL sont annexées aux présentes.
- Changement de fournisseur : désigne le fait, pour un Client, de changer de fournisseur de Gaz pour un Site dont il est déjà l'occupant et déjà raccordé au réseau de Gaz.
- Contrat : désigne indifféremment le contrat écrit, sur support papier ou électronique, entre le Client et POWEO.
- Contrat POWEO : désigne ensemble les présentes Conditions Générales, le Contrat et la Grille tarifaire applicables au moment de la souscription.
- Date d'Entrée en Vigueur : Date de signature du Contrat et point de départ du délai de rétractation.
- Date de Prise d'Effet : désigne la date de première fourniture de Gaz par POWEO plus amplement décrite à l'article 9.2.
- Éligibilité POWEO : Les Offres POWEO sont accessibles sur l'ensemble du réseau de Gaz Réseau Distribution France.
- Espace Client : désigne l'espace client accessible sur le site poweo.com, défini à l'article 8 ci-dessous.
- Exploitant(s) de Réseau(x) : cocontractant(s) du Client au titre des Conditions Standard de Livraison et cocontractant(s) du Fournisseur au titre du Contrat d'Acheminement.
- Gaz : désigne le gaz naturel objet du contrat. Les quantités sont exprimées en MWh (1 MWh = 1000 kWh), calculées à partir du Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) fourni mensuellement par l'Exploitant de Réseau.
- Gestionnaire du Réseau de Transport (GRT) ou de Distribution (GRD) : exploitant du réseau de transport ou du réseau de distribution de Gaz, défini par la Loi, auquel un Site concerné est raccordé.
- Grille tarifaire : désigne la grille des tarifs POWEO applicables aux Clients

Particuliers, qui pourra être modifiée par POWEO moyennant le respect du préavis visé à l'article 13 Installations Intérieures : désigne l'ensemble des ouvrages et installations n'appartenant pas à l'Exploitant de Réseau et situés en aval du Poste de Livraison.

- Mise en Service : désigne le fait, pour un Client, de demander à POWEO la fourniture en Gaz d'un Site dont il n'était pas encore occupant ou qui n'était pas jusqu'à présent relié au Réseau de Distribution.
- Offre : désigne l'ensemble des offres commerciales proposées par POWEO à ses Clients, dont les caractéristiques sont détaillées aux présentes.
- Offre POWEO Duo s'applique à tout Client Particulier qui souscrit en même temps à une Offre de fourniture d'électricité POWEO et à une Offre de fourniture de Gaz POWEO.
- Point de Livraison : pour chaque Site, point où s'opère la livraison de Gaz ainsi que le transfert de propriété et des risques. Il est en général situé à la limite de propriété du réseau de Gaz entre le Client et le Gestionnaire du Réseau de Transport ou de Distribution.
- Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement les fonctions de détente, de régulation de pression et de comptage du Gaz livré au Client. Le Poste de Livraison fait partie du Réseau de Distribution.
- Pouvoir Calorifique Supérieur ou PCS : quantité de chaleur, exprimée en kWh, qui serait dégagée par la combustion complète de 1 (un) m³ de gaz sec dans l'air à une pression constante étant égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de 0 (zéro) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.
- Réseau de Distribution (RD) : désigne l'ensemble d'ouvrages qui permettent d'assurer l'acheminement du Gaz à partir de la sortie d'un Réseau de Transport jusqu'au Poste de Livraison du Client. Cet ensemble d'ouvrages est exploité par ou sous la responsabilité du GRD, et permet au GRD d'exécuter le contrat d'acheminement. Il est constitué principalement de canalisations de distribution, de branchements, de conduites montantes, d'organes de détente et de comptage, de robinets et d'accessoires.
- Réseau de Transport : ensemble d'ouvrages qui permettent d'assurer l'acheminement du Gaz jusqu'au Réseau de Distribution, et situés à l'amont des points d'interface transport / distribution.
- Site : site de consommation de Gaz du Client que POWEO s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat et répondant aux critères d'Éligibilité POWEO.
- Tarif(s) Réglementé(s) : tarif de vente de Gaz en distribution publique applicable au Site si le Client n'avait pas exercé son Éligibilité.

4. MODALITES DE SOUSCRIPTION AUX OFFRES

Le Client Particulier peut souscrire à l'une des Offres POWEO par téléphone, par internet ou par l'intermédiaire d'un mandataire de POWEO.

Lors de la souscription, le Client Particulier précise s'il souhaite :

- recevoir ses factures par envoi postal ou par un email lui indiquant que sa facture est disponible sur l'Espace Client,
- recevoir les modifications, notamment contractuelles, par envoi postal ou par email.

Le Client peut à tout moment modifier ces choix au travers de son Espace Client, ou en appelant le Service Client POWEO.

La procédure de Changement de fournisseur, la Mise en service et toutes les notifications au GRD du Site sont gérées intégralement par POWEO.

Le Client mandate en conséquence POWEO pour effectuer toutes les opérations nécessaires au changement effectif de fournisseur et à toutes notifications nécessaires au GRD, dans les conditions opérationnelles fixées par le GRD et sous sa seule responsabilité.

5. DROIT DE RETRACTATION

Le Client ayant souscrit une Offre POWEO dans le cadre d'un démarchage à domicile ou d'une vente à distance, dispose d'un délai légal de 7 jours francs, portés contractuellement à 10 jours par POWEO, pour exercer son droit de rétractation à compter de la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

Lorsque le délai de dix jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En cas de vente à domicile, le Client utilise le bordereau d'annulation de commande accompagnant le bulletin de souscription en l'envoyant à l'adresse indiquée au dos du bordereau afin d'exercer son droit de rétractation. Dans les autres cas, (souscription internet ou téléphone), le Client s'adresse au Service Client joignable par mail : serviceclient@poweo.com ou par courrier à l'adresse suivante : POWEO - Service Clients Particuliers - TSA 34 173 - 77 217 AVON CEDEX. Le Client doit impérativement préciser le numéro de la référence client figurant sur son Contrat.

6. OFFRES POWEO

Toutes les Offres visées par les présentes Conditions, sont à durée indéterminée.

Les Offres sont offertes à tous les nouveaux Clients dans le cadre d'une première souscription auprès de POWEO.

6.1 Offre gaz : POWEO Gaz

Le Client peut souscrire à l'offre POWEO Gaz, aux tarifs indiqués à la Grille tarifaire en vigueur à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

Le prix unitaire est constitué d'une part de l'abonnement correspondant à la part fixe de la fourniture, et d'autre part de la facturation du Gaz consommé (prix au kWh) correspondant à la part variable de la fourniture.

Le Client est facturé dans les conditions prévues à l'article 14 « Facturation et

6.2 Offre électricité et gaz : POWEO Duo

L'Offre POWEO Duo s'applique automatiquement à tout Client qui souscrit à une Offre POWEO de fourniture d'électricité et une Offre POWEO de fourniture de gaz que ce soit de manière simultanée ou non.

Le Client a la possibilité de résilier uniquement l'une des deux Offres de fourniture d'énergie de l'Offre POWEO Duo. Dans cette hypothèse, l'Offre POWEO Duo est résiliée. Les Offres de fourniture d'énergie composant l'Offre POWEO Duo sont régularisées, et le Client bénéficie alors automatiquement d'une nouvelle Offre correspondant à l'énergie non résiliée, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la résiliation.

POWEO avertira le Client des nouvelles conditions selon les modalités choisies par le Client lors de sa souscription.

Toutes les conditions contractuelles des présentes applicables aux Offres décrites à l'article 6.1 des présentes s'appliquent à l'Offre POWEO Duo.

6.3. Tarif social de solidarité

Toute personne physique ayant droit à la tarification spéciale « produit de première nécessité » pour la fourniture d'électricité peut, à sa demande et pour sa résidence principale, bénéficier du tarif social de solidarité pour la fourniture de Gaz.

Toute personne souhaitant bénéficier de ce tarif doit s'adresser à son organisme d'assurance maladie.

7. SERVICES ET OPTIONS ASSOCIES

POWEO a développé des services et options complémentaires aux Offres de fourniture d'énergie.

Ces services et options sont facturés au Client selon la grille tarifaire en vigueur à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat en cas de souscription simultanée ou à la date de souscription au service ou option si celle-ci est postérieure à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

Les conditions générales particulières des services et options sont disponibles et doivent être acceptées concomitamment à la souscription à ce service.

8. UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

Un Espace Client standard est accessible sans frais, sur le site internet de POWEO poweo.com qui permet notamment au Client de visualiser les caractéristiques de son Contrat POWEO, ses options éventuelles et la manière dont il souhaite que POWEO communique avec lui. L'Espace Client standard permet également au Client Particulier de visualiser ses factures.

Afin de permettre aux Clients de se connecter à leur Espace Client, POWEO met à leur disposition un identifiant et un mot de passe. Le Client s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un quelconque tiers, de quelque manière que ce soit. Il est recommandé au Client de modifier son mot de passe dès sa première connexion.

Afin d'accéder à l'Espace Client, le Client Particulier doit être âgé de 18 ans au moins et être juridiquement capable de contracter. Le Client est responsable de son utilisation de l'Espace Client, notamment pour les achats effectués et les modifications contractuelles réalisées via cet Espace.

En cas d'inaccessibilité de l'Espace Client en raison de problèmes techniques, le Client aura la faculté de s'adresser au Service Client afin d'obtenir des informations relatives à sa facture.

Le Client garantit à POWEO l'exactitude des informations fournies et leur véridité. En cas de perte ou de vol de son mot de passe, et plus généralement de détournement de ce mot de passe, le Client doit immédiatement le modifier en cliquant sur le lien « identifiant/mot de passe oublié ? » sur l'Espace Client. Le précédent mot de passe sera alors désactivé sous 24 heures maximum et dans le même temps un nouveau mot de passe est adressé au Client à l'adresse email renseignée par ses soins.

9. ENTREE EN VIGUEUR, PRISE D'EFFET ET DUREE

9.1 Date d'Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat POWEO lie les Parties à la date de la signature du Contrat, appelée Date d'Entrée en vigueur du Contrat. Cette date est soit celle portée sur le Contrat par le Client lors de sa signature, soit la date de conclusion du Contrat par voie électronique, tel que prévu à l'article 1369-5 du Code civil.

9.2 Date de Prise d'Effet

La prise d'effet correspond à la date de première fourniture de Gaz par POWEO.

Dans le cadre d'un Changement de fournisseur, et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Site dans le périmètre de facturation de POWEO, le Contrat prend effet 21 jours après acceptation par le GRD de la demande de changement de fournisseur suite à la réception chez POWEO du Contrat signé et comportant toutes les informations requises.

Dans le cadre d'une Mise en Service, et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Site dans le périmètre de facturation de POWEO, le Contrat prend effet 10 jours ouvrés environ après la réception du Contrat signé et comportant toutes les informations requises. Ce délai est fonction des délais de mise en service du GRD.

9.3 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date de Prise d'Effet.

10. LIVRAISON, MESURAGE, COMPTAGE ET CARACTERISTIQUES DU GAZ

Les Conditions de Livraison et les caractéristiques du Gaz étant fixées dans les Conditions Standard de Livraison, POWEO n'est tenu vis à vis du Client à aucune obligation concernant les Conditions de Livraison et les caractéristiques du Gaz.

Les quantités de Gaz livrées au Point de Livraison et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison.

Le pouvoir calorifique retenu est le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS).

Le Client autorise l'Exploitant de Réseau à communiquer à POWEO les données de comptage (quantités de Gaz livré au Point de Livraison, caractéristiques, contenu énergétique...). Sur demande de POWEO, le Client prend toute disposition pour permettre l'accès à ses compteurs et Appareils de Mesure.

Par ailleurs, le Client autorise POWEO à demander au GRD les historiques des quantités de Gaz livrées par l'ancien fournisseur du Site.

Le Client autorise le GRD à accéder directement aux informations fournies par les Appareils de Mesure au mois une fois par an. A défaut, l'accès au RD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 20, et POWEO se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer un relevé spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

11. SITES APPROVISIONNES ET CONDITIONS DE FOURNITURE

11.1 Sites approvisionnés

Les Sites que POWEO s'engage à approvisionner en Gaz conformément aux termes et conditions du Contrat POWEO sont visés dans le Contrat rempli et signé par le Client.

11.2 Conditions de fourniture

Pour chaque Site, l'engagement de POWEO de fournir du Gaz conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par :

- l'Eligibilité POWEO du Site concerné conformément à la loi ;
- le raccordement effectif du ou des Point(s) de Livraison au RD et la conformité des Installations Intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- l'exclusivité de la fourniture de Gaz du Site par POWEO ;
- l'autorisation du Client de permettre au GRD de transmettre à POWEO les informations et données relatives au volume de Gaz consommé concernant chaque Point de Livraison ;
- le règlement des factures conformément aux présentes Conditions ;
- la prise d'effet concomitante ou préalable d'un ou des Contrat(s) d'Acheminement entre l'Exploitant de Réseau et POWEO pour le Point de Livraison du Client ;
- la mise en service des ouvrages de raccordement permettant l'exécution du Contrat POWEO ;
- l'acceptation par le Client des Conditions Standard de Livraison jointes en annexe des présentes ;
- l'utilisation directe et exclusive par le Client du Gaz au(x) Point(s) de Livraison ;
- le respect par le Client de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux lois et règlements applicables en France, relatives tant à des Installations Intérieures de Gaz et aux Postes de Livraison qu'à des appareils d'utilisation du Gaz, y compris pour faire face à des arrêts momentanés de la fourniture et de variation des pressions ou caractéristiques du Gaz.

Le Client reconnaît que le présent article est essentiel au consentement de POWEO. Dans le cas où il ne serait pas respecté pour au moins un Point de Livraison, POWEO serait en droit de notifier au Client la résolution de plein droit du Contrat POWEO, sans préjudice de tous dommages et intérêts à la charge du Client.

12. PRIX

Le prix est défini à partir du type d'offre souscrit et des options éventuellement choisies par le Client dans le Contrat.

Les prix correspondant aux différentes Offres sont indiqués à la Grille tarifaire en vigueur. Le prix auquel le Client souscrit est celui indiqué à la Grille Tarifaire applicable à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat, quelque soit sa Date de Prise d'Effet et sont soumis à une date limite de validité. Les prix du kWh varient en fonction de la zone tarifaire du Site, celle-ci dépend de la commune du Site.

Ainsi qu'il est précisé à l'article 6.2, en cas de résiliation de l'Offre POWEO Duo, le contrat du Client se poursuit alors pour la fourniture de l'énergie non résiliée aux tarifs de l'Offre concernée en vigueur au jour de la résiliation de l'autre énergie.

Les prix indiqués dans la Grille tarifaire s'entendent, sauf mention contraire, toutes taxes comprises et incluent notamment la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Dans le cas où POWEO aurait à supporter tout ou partie du montant des charges de mise à disposition du Gaz au Client, ce montant sera intégralement répercuté de plein droit sur le prix du Gaz fourni par POWEO au Client.

Il est aussi expressément convenu entre les Parties que tous les paiements effectués, autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la Commission de Régulation de l'Energie par décret, par POWEO au GRD au titre de l'accès au RD du Site seront intégralement refacturés par POWEO au Client selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

13. EVOLUTION TARIFAIRE

13.1. Evolution tarifaire

Le prix toutes taxes comprises de l'abonnement (part fixe de la fourniture) et le prix toute taxes comprises de la livraison (part variable de la fourniture), sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse, en suivant l'évolution des Tarifs Réglementés de vente de Gaz. Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie et publiées au Journal Officiel ou conformément au décret 2009-1603 du 18/12/2009 relatifs aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Les nouveaux prix seront pris en compte au maximum 30 jours après la publication du texte réglementaire fixant les nouveaux tarifs au Journal Officiel. Dans tous les cas de modification de la structure des Tarifs Réglementés ou de leur suppression, POWEO informera le Client par écrit et lui proposera une nouvelle formule d'indexation des prix, le Client pouvant alors résilier le Contrat dans les conditions prévues aux présentes.

POWEO garantit au Client un niveau de remise par rapport aux Tarifs Réglementés fixe pendant les deux premières années contractuelles. Ce niveau de remise est indiqué pour chaque Offre, à la Grille tarifaire en vigueur à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

À la fin de la deuxième année contractuelle, POWEO se réserve le droit de modifier ses conditions tarifaires et s'engage à informer le Client de toute modification de sa Grille tarifaire, au minimum trente (30) jours avant son entrée en vigueur, le Client pouvant alors résilier le Contrat dans les conditions prévues aux présentes.

13.2. Engagement POWEO

POWEO s'engage à ce que les Offres dont les tarifs sont inférieurs ou égaux aux Tarifs Réglementés au moment de la souscription par le Client, soient inférieures ou égales en cas d'évolution tarifaire.

14. FACTURATION ET REGLEMENT

14.1 Facturation

14.1.1 Facturation POWEO Gaz

Au moment de la souscription le Client a le choix entre deux modes de facturation : soit la facturation mensuelle (mensualisation), soit la facturation tous les deux mois (facture bimestrielle).

14.1.1.1 Facturation Energie

Le Client reçoit tous les deux mois une facture constituée d'une part de l'abonnement pour les deux mois à venir et d'autre part de la consommation de Gaz pour les deux mois précédents (prix au kWh).

Une estimation de Gaz consommé par le Client est effectuée tous les deux mois par POWEO pour chaque Site. Sur la base de cette estimation, chaque Site sera facturé, selon la Grille tarifaire de POWEO dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, pour le profil de consommation correspondant dudit Site.

Les estimations effectuées par POWEO prennent en compte chaque relevé réel effectué par le GRD, et ce au moins une fois tous les 12 mois. À défaut d'une relève effectuée par le GRD au moins une fois tous les 12 mois, l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 23, et POWEO se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

14.1.1.2 Mensualisation

Le Client peut opter pour ce mode de facturation uniquement s'il a choisi le paiement par prélèvement automatique. POWEO établit un échéancier de paiement sur la base des consommations de Gaz précédentes du Client (hors cas de mise en service où une estimation de la consommation est réalisée) et des services et options qu'il a, le cas échéant, souscrit. Les dates de prélèvement sont précisées sur l'échéancier. Cet échéancier est adressé au Client.

Une facture de régularisation basée sur les consommations réelles du Client transmises par le GRD sera adressée au Client au moins une fois par an.

POWEO ne pourra être tenu responsable en cas d'absence de relève du GRD. En cas de défaut de paiement et après relance du Client, POWEO se réserve le droit de facturer le Client sur une base bimestrielle dans les conditions de l'article ci-dessus ou de modifier la date de prélèvement du Client.

14.1.2 Facturation des services

La facture du Client contient, outre la facturation de Gaz, les montants correspondant à la facturation des services souscrits jusqu'à la prochaine facture et aux éventuelles prestations techniques réalisées. Les prestations techniques du GRD seront facturées selon les tarifs du catalogue de prestations du GRD en vigueur, sans surcoût appliqué par POWEO.

En cas de résiliation des services souscrits, le Client sera remboursé du trop perçu au prorata temporis.

14.2 Délai et mode de paiement

En cas de facturation bimestrielle, l'intégralité du montant de chaque facture doit être payée par le Client au plus tard quinze (15) jours après la réception de celle-ci.

Un paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de POWEO a été crédité de l'intégralité du montant facturé, sauf faute de POWEO dans le traitement de ce paiement.

Aucun escompte n'est consenti par POWEO en cas de paiement anticipé.

14.3 Pénalités

À défaut de paiement de tout ou partie d'une facture dans le délai visé à l'ar-

ticle 14.2, et sans préjudice de la faculté pour POWEO de notifier au Client la résiliation ou la suspension du Contrat POWEO conformément aux articles 20 et 21, les sommes dues par le Client sont majorées, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1.5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculée sur le nombre exact de jours écoulés entre le lendemain de la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.

En cas de rejet de paiement, des indemnités de traitement et gestion, dont le montant est indiqué sur la Grille tarifaire en vigueur, seront réclamées au Client.

14.4 Contestation de la facture

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) ans à compter de l'émission de sa facture pour la contester.

En cas de contestation d'une facture, le Client transmet à POWEO tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues ci-dessus.

14.5 Remboursement par POWEO

En cas de résiliation du contrat, et dans l'hypothèse où des sommes seraient dues par POWEO au Client, celles-ci seront réglées par POWEO dans les 15 jours suivant l'émission de la facture de clôture.

15. FORCE MAJEURE

Seront considérés comme un Cas de Force Majeure au titre du Contrat POWEO, outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence française, les événements, faits et circonstances extérieures à la volonté d'une Partie, ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du Contrat POWEO, étant entendu qu'un accident grave d'exploitation ou la défaillance du Gestionnaire du Réseau de Transport ou de Distribution constituera un Cas de Force Majeure au sens du Contrat POWEO.

En cas de survenance d'un Cas de Force Majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat POWEO, à l'exception de leurs obligations relatives au paiement d'une somme d'argent, seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets dudit Cas de Force Majeure sur lesdites obligations.

16. RESPONSABILITE

16.1 Limitation

En cas de manquement ou d'inexécution par POWEO à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat POWEO, les Parties conviennent que les seuls préjudices ouvrant droit à réparation pour le Client seront limités aux dommages directs prévisibles à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat, à hauteur d'un plafond de 5.000 euros au titre de l'ensemble des demandes faites pendant une année contractuelle, sauf faute lourde ou dolosive de POWEO. POWEO décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme des Appareils de Mesure et de contrôle ou de ses Installations Intérieures.

16.2 Exclusion

POWEO ne sera pas responsable à l'égard du Client de tous autres dommages, pertes, charges, responsabilités ou réclamations, directs ou indirects, consécutifs ou non consécutifs à un dommage matériel, tels que perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un Client ou indemnisé au profit d'un cocontractant du Client. Par ailleurs, POWEO n'étant pas responsable de l'acheminement et de la livraison du Gaz, ni de la qualité associée, le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages directs et certains, consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD. L'exercice de ce droit est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RD.

17. ECHANGE D'INFORMATIONS

Le Client et POWEO se tiennent mutuellement informées, par tous moyens, à tout moment et dans les meilleurs délais, de tout événement, circonstance ou information de quelque nature que ce soit, susceptible d'avoir une incidence significative sur l'exécution du Contrat POWEO.

Le Client s'engage à informer POWEO par courrier ou par l'intermédiaire du Service Client, de tout changement de coordonnées postales ou de toute modification de coordonnées bancaires ou de numéro de Carte Bancaire.

18. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations relatives au Client sont destinées à POWEO, ses partenaires et ses prestataires situés dans et hors de l'Union Européenne aux fins de gérer son Contrat et de l'informer de nouvelles offres. Conformément à la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition à communication et de rectification des données recueillies par POWEO le concernant, à l'adresse : POWEO - Service Clients Informatiques et Libertés - TSA 34 173 - 77 217 AVON CEDEX.

Cette demande peut également être effectuée par courriel à l'adresse : cnil@poweo.com

19. REVISION

Au cas où l'une quelconque des dispositions du Contrat POWEO se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, avec une décision de justice ou d'une autorité de régulation compétente,

ou avec des dispositions contractuelles imposées par le Gestionnaire du Réseau de Transport ou de Distribution, susceptible de s'appliquer directement ou indirectement au Contrat POWEO, la validité des autres dispositions du Contrat POWEO n'en sera pas affectée. POWEO déterminera de bonne foi et en informant le Client les modifications à apporter à ladite disposition pour la rendre compatible avec l'ordre juridique en s'efforçant de s'écarter le moins possible de l'économie et de l'esprit ayant présidé à la rédaction du Contrat POWEO. Si une telle adaptation du Contrat POWEO s'avérait impossible, chacune des Parties pourra résilier le Contrat POWEO de plein droit, sans préavis ni indemnité.

En cas de modification des conditions contractuelles par POWEO, le Client sera informé un mois avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications. Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat POWEO, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par POWEO, conformément à l'article L121-90 du code de la consommation et selon les modalités précisées à l'article 21.

20. SUSPENSION DE L'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION

L'accès au RD pourra être suspendu et la fourniture de Gaz en conséquence interrompue :

- A l'initiative de POWEO, en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours. La suspension de l'accès au RD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris celles relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à POWEO. Après règlement, POWEO demandera au GRD un rétablissement de l'accès au RD dans les conditions prévues dans les annexes « Dispositions Générales relatives à l'utilisation du RD ». Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

Pour les Clients susceptibles de relever des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, POWEO respectera la procédure prévue au décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau.

- A l'initiative du GRD conformément aux cahiers des charges de distribution publique de Gaz et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au compteur supérieure à un an.

21. RESILIATION

Le Client peut résilier le Contrat POWEO à tout moment.

Ainsi qu'il est précisé à l'article 6 des présentes, l'Offre POWEO Duo est automatiquement résiliée en cas de décision du Client de résilier l'une des deux énergies de l'Offre POWEO Duo. Le Client bénéficie alors automatiquement d'une nouvelle Offre correspondant à l'énergie non résiliée, aux tarifs en vigueur au jour de la résiliation.

Le Contrat POWEO est résilié de plein droit à compter de la prise d'effet d'un contrat souscrit par le Client avec un autre fournisseur que POWEO. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à POWEO. Le Client s'engage à informer préalablement POWEO, par courrier, dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le Contrat pour cause de cessation d'activité, de déménagement ou d'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire. En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat POWEO (notamment en cas de non paiement par le Client d'une facture dans le délai prévu) et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat POWEO pour de tels manquements, POWEO pourra mettre en demeure le Client défaillant de remédier à ce manquement. Les conséquences pratiques du prolongement d'un tel manquement après réception de la mise en demeure doivent être clairement décrites dans la mise en demeure. Si le Client défaillant ne s'exécute pas dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure, POWEO pourra, sous réserve d'en notifier le Client défaillant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, résilier le Contrat POWEO de plein droit en respectant un préavis de trente (30) jours si ledit manquement persiste, étant précisé que la date de résiliation effective du Contrat POWEO ne pourra intervenir que le 1er jour du mois suivant la date de fin du préavis, sans préjudice du droit de réclamer au Client défaillant des dommages et intérêts. Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat POWEO, le Client continue de consommer du Gaz alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture de Gaz, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture de Gaz interrompue par le GRD. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de POWEO pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat POWEO sont à la charge du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la POWEO.

22. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat POWEO est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. POWEO s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations des Clients formulées au Service Client concernant un litige.

Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur National de l'Energie selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du médiateur de l'énergie : www.energie-mediateur.fr.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux juridictions nationales compétentes.

23. DIVERS

23.1 Tolérance

Le fait pour une Partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie à l'exécution de ses obligations au Contrat POWEO ne devra en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ces obligations.

23.2 Transfert

Le Client ne peut céder son Contrat POWEO sans l'accord exprès et écrit de POWEO.

POWEO pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du présent Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

23.3 Intégralité

Le Contrat POWEO constitue l'intégralité des conventions entre les Parties relatives à l'objet du Contrat POWEO tel que défini ci-dessus. Il annule et remplace tous contrats écrits ou oraux antérieurs entre les Parties relatifs à cet objet. Le Contrat, la Grille tarifaire applicable, les Conditions Générales de Vente et les annexes font partie intégrante du Contrat POWEO et en sont indissociables. Toutefois, en cas de contradiction entre le texte des Conditions Générales de Vente et les annexes, les Conditions Générales de Vente prévaudront.

23.4 Preuve

Les données conservées dans le système d'information de POWEO ont force probante et constituent des preuves recevables dans le cas où elles seraient produites comme moyens de preuve par POWEO dans toute procédure contentieuse ou autre.

23.5 Service Clients

Site internet : www.poweo.com

Service Clients : 0971 10 17 17 - Ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h, hors jours fériés (appel non surtaxé).

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

PREAMBULE :

Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient directement au Distributeur. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Pour recueillir votre accord, le Distributeur a mandaté votre Fournisseur qui sera votre interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions Standard de Livraison.

Elles 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 ou 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 location du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison vous assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans le Catalogue des Prestations dont vous trouverez la synthèse en annexe 1.

DEFINITIONS :

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'Acheminement et d'autres prestations non-couvertes par le Tarif d'Acheminement, dont le prix est indiqué.

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

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

Conditions Standard de Livraison : les présentes conditions de livraison du Gaz.

Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre le Distributeur et un Fournisseur en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement du Gaz.

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

Coupeure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupeure provisoire.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au

Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, GrDF, 6 rue Condorcet – 75009 Paris, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture. Au sens des Conditions Standard de Livraison, le Fournisseur est considéré comme un tiers.

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, durant le cycle de vie d'un bien, 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 Standard de Livraison, 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 Standard de Livraison. 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, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation). Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 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 le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

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

Quantité Livrée : 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 de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bar inclus.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage et des procédés et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison.

Tarif d'Acheminement : tarif d'utilisation du Réseau de Distribution du Distributeur, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'Acheminement.

1 Objet des Conditions Standard de Livraison

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur livre le Gaz au Client 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 Standard de Livraison s'appliquent à tout Client :

- dont l'index au Compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du Compteur ;
- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m³/h et, d'autre part, il ne bénéficie pas d'un service de maintenance ou de pression mentionné, à ce jour, à l'article 3.2 du Catalogue des Prestations.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :

- le Compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m³/h ; ou
- le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du Catalogue des Prestations.

Si du fait d'une modification technique tel le remplacement de son Compteur, un Client ne répond plus aux critères d'un contrat de livraison direct, le Distributeur lui proposera d'accepter les Conditions Standard de Livraison et en

informera son Fournisseur qui deviendra son interlocuteur pour l'exécution de ces Conditions Standard de Livraison.

Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations.

La synthèse du Catalogue des Prestations figurant en annexe 1 indique pour chaque prestation si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2 Caractéristiques du Gaz livré

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

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B ; dans le cas d'alimentation par Réseau MPB, le Distributeur pourra sur demande du Client, délivrer une Pression de Livraison jusqu'à 300 mbar.

3 Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1. Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine au moyen du Système de Mesurage, la Quantité Livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le Compteur est ramené en mètres cubes normaux (un mètre cube normal est un volume de Gaz qui, à 0 degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume de un mètre cube) puis transformé en kWh par multiplication par le P.C.S. moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le Distributeur réalise à partir des mesures de P.C.S. effectuées quotidiennement par les trans-porteurs). La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et est disponible auprès de lui sur simple demande.

3.2. 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.

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

3.3. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes 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, de profils de consommation.

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

Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette communication, pour contester cette quantité corrigée auprès du Distributeur. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, la Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. A tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.4. Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index, relevés au Compteur, et les Quantités Livrées dont il dispose. 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, actuellement le décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

3.5. Fraude

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

Le Distributeur estime la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est

ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre, notamment, le prix du Gaz correspondant, dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui est la propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur, puis de le lui louer.

A tout moment, le Client peut proposer au Distributeur de lui vendre son Dispositif Local de Mesurage, puis de le lui louer.

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

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

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

Si le Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison est la propriété du Distributeur, celui-ci en assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.

Si le Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, s'il est la propriété du Client, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant à la charge du Client.

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

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

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

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprimé du Client, il procède au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors sa présence.

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.

6 Mise en Service

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure,

un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

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

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

7 Intervention dans le Poste de Livraison

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur.

En l'absence d'autorisation du distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements dont le Distributeur est propriétaire. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client.

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur, et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

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

8 Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

8.2. Accès aux Branchement et Dispositif Local de Mesurage

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du Distributeur au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage.

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 de l'obligation de permettre au moins une fois par an, le libre accès du Distributeur au Compteur.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué 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 substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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. 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 les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte, et la seconde positionnée

sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, 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 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, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité 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 ;
- 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 ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure.

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 d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

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

10 Rémunération

La livraison du Gaz au titre des Conditions Standard de Livraison ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Acheminement.

11 Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions Standard de Livraison 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 Standard de Livraison ;

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 ;

c. circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :

(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 dont les conséquences ne peuvent être surmontées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,

(iii) fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,

(iv) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,

(v) fait de guerre ou attentat.

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

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

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.

12 Responsabilités et assurances

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, 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, à la suite notamment d'une demande injustifiée de Coupure pour impayé émanant du Fournisseur, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur est toutefois limitée, par événement, à 10 000 euros, et, par année civile, à deux fois ce montant ; 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 de cette limite

Cependant, par dérogation à ce qui précède, ceux des Clients ayant la qualité de (i) «consommateurs» ou «non-professionnels» (au sens du code de la consommation) ou de (ii) «consommateurs finals non domestiques» (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) seront indemnisés à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

13 Réclamations et litiges

13.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions Standard de Livraison. 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 30 (trente) 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 30 (trente) 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

13.2. 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), dans un délai de 20 (vingt) 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 à 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 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du 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.
- En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au 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

13.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions Standard de Livraison, 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 (i) «consommateurs» ou «non-professionnels» (au sens du code de la consommation) ou de (ii) «consommateurs finals non domestiques» (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) pourront saisir le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du auprès du Fournisseur intéressé qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre 2 mois et 4 mois après l'envoi de la réclamation.

Le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir 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 Standard de Livraison sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

14 Durée des Conditions Standard de Livraison

Les Conditions Standard de Livraison 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 Standard de Livraison ;
- 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 Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

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 Standard de Livraison moyennant un préavis d'un 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 Standard de Livraison.

Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GrDF. Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son cocontractant.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06 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 votre fournisseur de gaz. En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GrDF – Gaz Naturel Raccordement et Conseil (n° à tarif spécial : 0 810 224 000, prix selon opérateur) ou adresser une demande écrite au Distributeur : GrDF – 6 rue Condorcet – 75009 Paris.