



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS**

Offre Standard Electricité

En vigueur au 01/01/2024

En vigueur à compter du 01/01/2024

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à tout professionnel et non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, (ci-après le « Client ») bénéficiant de l'Offre de TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTALENERGIES »).

L'Offre est réservée aux professionnels et non-professionnels titulaires d'un ou plusieurs PDL situé(s) sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, alimenté(s) par un branchement effectif, définitif pour une puissance souscrite allant de 3 à 36 kVa.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur, relatif à l'objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Bulletin de souscription** » : désigne les conditions particulières acceptées expressément ou tacitement par le Client.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne le document présentant l'ensemble des prestations et leurs tarifs proposées par le GRD au Client et au Fournisseur disponible auprès du GRD et notamment sur son site internet (pour ENEDIS, à l'adresse suivante : www.enedis.fr) Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Cette procédure s'opère entre des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (PDL identique, formule tarifaire (moyenne utilisation / longue utilisation) identiques, puissance souscrite identique...). Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à l'Offre de TOTALENERGIES, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

« **Commission de Régulation de l'Energie** » (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

« **Contrat d'Accès au Réseau** » ou « **Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution** » ou « **DGARD** » :

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

« **Contrat GRD-F** » : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTALENERGIES relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au Client.

« **Energie Electrique Active** » : Tout système électrique utilisant le courant alternatif met en jeu deux formes d'énergie : l'Energie Electrique Active et l'énergie électrique réactive. Dans le processus industriels, seule l'Energie Electrique Active est transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. L'énergie électrique réactive sert notamment à l'alimentation des circuits magnétiques des machines électriques (moteurs, autotransformateurs...). Seule la fourniture d'Energie Electrique Active sera assurée par le Fournisseur.

« **Fournisseur** » : désigne TOTALENERGIES, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Garantie** » : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTALENERGIES dans les conditions définies à l'article 8 du Contrat.

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

« **GRD** » ou « **ENEDIS** » : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation

de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

« **Horo-saisonnalité** » : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo-saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client, (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation, le PDL concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée en première page des présentes

« **Partie(s)** » : désigne indifféremment TOTALENERGIES et/ou le Client.

« **Périmètre** » : désigne le ou les PDL du Client renseignés sur le Bulletin de souscription.

« **Point de Livraison** » ou « **PDL** » : désigne la partie terminale du RPD, dont le numéro d'identification est renseigné sur le Bulletin de souscription du Client, permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client. Il se situe sur le territoire desservi par ENEDIS en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse. L'installation doit être alimentée par ENEDIS sur un branchement définitif et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à TOTALENERGIES en application du Contrat et défini dans le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTALENERGIES pour la fourniture d'électricité, les éventuels services et options souscrits par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

« **Puissance souscrite** » : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Site du Client, à laquelle il souscrit (exprimé usuellement en kVA ou en kW).

« **Référentiel Clientèle** » : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD au Fournisseur et au Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, comptage...) Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site internet www.enedis.fr.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

« **Responsable d'Equilibre** » : Personne morale ou



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE STANDARD ELEC

En vigueur à compter du 01/01/2024

physique qui s'oblige envers RTE, par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

“Services Associés” ou “Options” : désigne les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en option payante décrits à l'article

3.3 du Contrat.

“Site” : désigne l'installation de consommation du Client à laquelle est destinée l'Energie Electrique fournie au titre du Contrat et répondant aux critères de l'éligibilité conformément à l'article 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000.

“Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau” : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution. Ces droits et obligations sont détaillés dans le Contrat d'Accès au Réseau.

« Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité » ou “TURPE” : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTALENERGIES, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par TOTALENERGIES et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le Tableau du barème du TURPE 6 en vigueur au 1er août 2022 figure à l'Annexe 1 à titre indicatif.

“Télé-relève” : désigne la transmission à distance d'un comptage en vue d'une facturation, le comptage étant la mesure de l'Energie Electrique Active fournie au Point de Livraison.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTALENERGIES au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

3.1. Fourniture d'électricité

TOTALENERGIES s'engage à assurer, selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.

L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTALENERGIES doit être acceptée par le GRD.

3.2. Gestion de l'accès au réseau

3.2.1. Principes de gestion de l'accès au réseau

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au(x) PDL de ce dernier. Cette gestion comprend notamment, au titre de l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE et son paiement au GRD ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTALENERGIES rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. TOTALENERGIES, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique. Ces obligations figurent dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTALENERGIES et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la Synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

3.2.2. Continuité et qualité de l'onde électrique/dépannage

Il est expressément entendu entre les Parties que les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'onde électrique relèvent de la responsabilité exclusive du GRD et sont décrits dans le Contrat d'Accès au Réseau, disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou sur le site www.enedis.fr. Le GRD s'engage vis à vis du Client à garantir notamment certains standards de qualité et de continuité, et à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages causés par tout manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client. L'adresse du GRD auquel est raccordé le Client sera indiquée sur sa facture. En cas d'incident réseau, le Client contactera le service dépannage du GRD dont le numéro de téléphone figure sur les factures qui lui sont adressées par TOTALENERGIES. Il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se

prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture, conformément au Contrat d'Accès au Réseau.

3.2.3. Modification de la version tarifaire

Le Client peut demander par écrit à TOTALENERGIES de modifier sa version tarifaire, pour son ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des dispositions du Contrat d'Accès au Réseau en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification.

En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis dans le Bulletin de souscription correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat. TOTALENERGIES transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans le Contrat d'Accès au Réseau, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTALENERGIES. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de Puissance Souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance Souscrite dans les douze derniers mois.

3.3. Services associés

Les Services Associés désignent les services inclus avec le service de fourniture d'électricité ou en services payants décrits au Contrat.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicables au service concerné.

3.4. Energies certifiées Renouvelables

Pour son ou ses PDL, le Client peut opter sur son Bulletin de souscription pour une option comportant 100% d'énergies certifiées renouvelables.

A ce titre, pour chaque MWh (1000 kWh) d'Energies Renouvelables consommé par le Client, TOTALENERGIES s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante. Le raccordement direct du Client à une source de production choisie n'étant pas possible, ces garanties d'origine sont la preuve qu'une certaine quantité d'électricité verte a été produite à partir de source renouvelable et injectée sur le réseau à titre exclusif conformément aux dispositions des articles L. 314-14 et suivants du Code de l'Energie.

4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique d'électricité des PDL entrant dans le Périmètre ;
- Atteste qu'il est bien le titulaire du ou des PDL renseignés sur le Bulletin de souscription ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, e0n son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE STANDARD ELEC

En vigueur à compter du 01/01/2024

TotalEnergies

- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.
- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur le ou les PDL mentionné(s) au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTALENERGIES, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa formule tarifaire d'acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. Le Client pourra demande à TOTALENERGIES de modifier sa formule tarifaire d'acheminement. En cas d'accord, le Client reconnaît accepter la formule tarifaire qu'il a choisie et que TOTALENERGIES transmet pour son compte, au GRD pour les douze (12) mois à venir, même en cas de Changement de fournisseur avant cette échéance.
- Autorise expressément le GRD à communiquer à TOTALENERGIES toutes les informations relatives aux PDL du Périmètre et notamment :
 - les données de comptage (incluant la courbe de charge) y compris les données antérieures à la signature des présentes,
 - les Puissances souscrites du Périmètre,
 - les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour son ou ses PDL.
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.
- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTALENERGIES assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.
- S'engage, en cas de recours à un prestataire de pilotage et d'ajustement de consommation, à en informer TOTALENERGIES préalablement pour lui permettre d'ajuster ses acquisitions en énergie

5. PRIX APPLICABLES

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini dans la grille tarifaire qui lui a été communiquée.

En cas d'option heures pleines / heures creuses, les cadrans horo-saisonniers respectent l'Horo-saisonnalité du TURPE.

Les prix comprennent d'une part, la prestation de mandat de Responsable d'Equilibre et d'autre part, la prestation de mandat visant à récupérer auprès du GRD toutes les informations de mesure de la consommation d'électricité passée et à venir du Client.

Les tarifs des services associés en option éventuellement souscrits par le Client seront définis au Bulletin de souscription. Le Client pourra résilier à tout moment ces options. Toutefois tout mois entamé est dû en intégralité par le Client.

5.1. Prix de l'Energie Electrique Active :

Les prix de l'Energie Electrique Active se décomposent en :

- une part fixe annuel ou mensuel (abonnement) en €
- une part variable (consommation) égale au nombre de kWh consommés, multipliés par un prix unitaire en € du kWh.

Les prix de l'Energie Electrique Active (part fixe et variable) sont précisés dans la grille tarifaire communiquée au Client. Ils intègrent les charges liées au transport et à l'acheminement conformément à l'article « Prix de l'acheminement (TURPE) » ci-dessous.

Ces prix sont fixes pendant la durée prévue sur la grille tarifaire communiquée au Client sauf dans les cas suivants :

- En cas d'évolution législative ou réglementaire affectant le dispositif ARENH (en particulier une suppression ou une modification des règles du mécanisme) ;
- En cas d'évolution du prix de l'acheminement (voir ci-dessous « prix de l'acheminement (TURPE) ») ;
- En cas d'évolution des règles encadrant les obligations légales ou réglementaires liées à la fourniture ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client (voir ci-dessous « coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires »)

5.2. Frais d'acheminement (TURPE)

Les charges liées au transport et à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL(s) du Client sont intégrés dans les prix de l'Energie Electrique Active du Client, à l'euro près, selon le tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE) en vigueur.

Toute évolution réglementaire des charges liées à l'acheminement pourra être répercutée de plein droit dans le prix du kWh et l'abonnement du client, à l'euro près.

5.3. Prestations diverses d'ENEDIS

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

5.4. Taxes et contributions :

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles et montant applicables aux taxes ou

autres contributions de toute nature liée à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

A la date des présentes CGV, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE),
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur au jour de la facturation,
- La Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

5.5. Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires :

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction de l'évolution des règles encadrant les obligations légales ou réglementaires liées à la fourniture et/ou l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

5.6. Mécanisme de capacité :

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335- 8 du code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste horo-saisonnier, ce coût est intégré dans le prix de l'Energie Electrique Active en €/kWh du Client, tels que définis dans la grille tarifaire du Client.

5.7. CEE et CEE précaires :

En application de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique complétée du décret 2010-1664 du 29 décembre 2010 relatif aux certificats d'économie d'énergie (CEE) et du décret n° 2014-1668 du 29 décembre 2014 relatif aux obligations de la troisième période du dispositif des certificats d'économies d'énergie tel que modifié par l'arrêté du 29 décembre 2017, les fournisseurs doivent réaliser des économies d'énergie en mettant, notamment, à disposition de leurs clients le dispositif de CEE. Les pouvoirs publics ont fait évoluer le mécanisme des CEE avec le décret n° 2015-1825 du 30 décembre 2015 qui étend l'obligation de CEE au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique (CEE précaires).

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTALENERGIES au titre du Contrat est intégré dans le prix de l'Energie Electrique Active en €/kWh tels que définis dans la grille tarifaire du Client.

6. FACTURATION

6.1. Modalités de facturation

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

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

- soient acceptées par ENEDIS, laquelle pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les relèves réelles effectuées par ses soins ;



TotalEnergies

- aient été transmises à TotalEnergies, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture.

A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

6.1.1 Modalités particulières de facturation bimestrielle

La facture correspondant à la vente de l'électricité par TotalEnergies et aux prestations d'ENEDIS est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles d'ENEDIS sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TotalEnergies, conformément aux stipulations de l'article 6.1.

6.1.2 Modalités particulières de facturation annuelle

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

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

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

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

6.1.3. Modalités particulières de facturation mensuelle

La facturation mensuelle est disponible pour les Clients équipés d'un compteur communicant Linky. La facture correspondant à la vente de l'électricité par TotalEnergies et aux prestations d'ENEDIS est émise tous les mois pour les Clients en facturation mensuelle.

La facturation de la consommation d'électricité, ainsi que la date de facturation, tiennent compte de la transmission par ENEDIS des relèves réelles sur le compteur du Client. A défaut de prise en compte de la relève réelle pour un mois donné, la facturation se base sur une consommation estimée et une régularisation est effectuée sur les factures suivantes pour tenir compte des relèves réelles. Chaque mois, TotalEnergies émettra une facture au Client, précisant la date à laquelle le montant facturé sera prélevé sur le compte bancaire du Client.

Le Client s'engage à honorer le prélèvement

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE STANDARD ELEC

En vigueur à compter du 01/01/2024

correspondant qui sera présenté sur son compte bancaire.

7. REGLEMENT

7.1. Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Le Client personne publique, a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTALENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTALENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTALENERGIES.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7.2. Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTALENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTALENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTALENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTALENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. GARANTIE

8.1. Notation financière

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

8.2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTALENERGIES peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros maximum dans les hypothèses suivantes :

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

- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée à la souscription du Contrat, le Client s'engage, à constituer le dépôt de garantie concomitamment à la signature du Contrat. A défaut, le Contrat sera réputé de plein droit caduc sans indemnisation du Client.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est constitué par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France ou par carte bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

En cas d'utilisation de tout ou partie du dépôt de garantie sur des sommes dues par le Client, le Client s'engage à le reconstituer intégralement. Cette reconstitution intervient au plus tard dans un délai de 10 jours suivant la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3.2., sans indemnisation du Client.

Le remboursement du dépôt intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum d'un mois suivant la date de résiliation, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client. En cas d'impayé, le montant du dépôt de garantie est compensé avec le montant des sommes dues par le Client. Le solde éventuellement disponible, après compensation, est restitué au Client dans le délai précité de 3 mois.

9. ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET FIN DU CONTRAT

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de son acceptation, exprès ou tacite, par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PDL du Périmètre.

Cette Date d'activation correspond en principe à la date de début de fourniture demandée par le Client et mentionnée sur le Bulletin de souscription.

Par exception, dans le cas où le ou les PDL(s) objet(s) du Contrat ne peu(ven)t être activé(s) dans le délai de quinze (15) jours suivant la date convenue de fourniture, en raison d'une impossibilité ou difficulté technique et/ou matérielle extérieure au Fournisseur (par exemple et sans limitation, défaut de raccordement du PDL au RPD, mauvais numéro de PDL, puissance ou segmentation erronée du PDL), le Contrat est réputé, de plein droit, caduc avec effet immédiat pour le ou les PDL(s) n'ayant pu être rattaché(s) dans le délai. Dans ce cas, **TOTALENERGIES** se réserve la possibilité de soumettre au Client une nouvelle offre de fourniture à de nouvelles conditions contractuelles et tarifaires pour le ou les PDL(s) concernés. Le Client est libre de refuser ou d'accepter la nouvelle offre de **TOTALENERGIES** dans le délai de validité qui y est indiqué.

Il est entendu qu'il appartient au Client de contrôler l'exactitude du numéro du ou des PDL(s) renseignés dans le Bulletin de souscription et dont il est seul responsable. La responsabilité de **TOTALENERGIES** ne peut être mise en cause en cas de retard significatif de rattachement ou d'incapacité de rattachement du ou des PDL(s) s'il est établi que cette difficulté ou impossibilité résulte d'un manquement du Client.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à **TOTALENERGIES**, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à **TOTALENERGIES**, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu jusqu'au 31 décembre 2023. Il prend fin de plein droit à son échéance sans qu'une notification préalable ne soit requise.

Sans préjudice de ce qui précède, **TOTALENERGIES** pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, **TOTALENERGIES** s'engage à communiquer au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de **TOTALENERGIES**, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles et/ou tarifaires notifiées par **TOTALENERGIES** ou son partenaire pour une durée d'un an, ce que ce dernier accepte.

9.3. Fin du Contrat

9.3.1. Résiliation à l'initiative du Client

9.3.1.1 Résiliation pour Changement de fournisseur :

Le Client à son initiative devra contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client. Le Client reste redevable envers **TOTALENERGIES** de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation.

Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 9.3.1.3.

9.3.1.2 Autre cas

Dans tout autre cas, le Client peut résilier totalement ou partiellement le présent Contrat pour le ou les PDL concernés.

Le Client informe **TOTALENERGIES** par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants, au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à **TOTALENERGIES** de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à **TOTALENERGIES** la date effective de résiliation. Ladite résiliation ne pourra être rétroactive. Elle sera effective au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation faite à **TOTALENERGIES**. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des Points de Livraison faisant l'objet de la résiliation.

La résiliation telle que définie ci-dessus ne fait l'objet d'aucune facturation de pénalité de la part de **TOTALENERGIES**.

9.3.1.3 Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat le Client verse à **TOTALENERGIES**, en sus des sommes dues au titre de sa consommation d'électricité visées à l'article 11 des présentes jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat, des frais de résiliation (ci-après « Frais de résiliation »). Ces Frais de résiliation correspondent à, et sont calculés de la manière suivante :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) par le Client multiplié par le Prix de Fourniture du Client (Prix du kWh tels que définis dans le Bulletin de Souscription/les Conditions Particulières du Client) auquel est ajouté le prix des CEE et du mécanisme de capacité, sur la durée du Contrat restant à courir, tels que définis à l'article 6 ainsi que des Garanties d'Origine lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Les modalités d'application de la présente formule sont précisées à l'annexe 2 « Frais de résiliation » des présentes CGV.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié dans son ensemble.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement sans changement de fournisseur, ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe **TOTALENERGIES** par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de résiliation effective du ou des PDL résilié(s).

9.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties, aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues au Contrat d'Accès au Réseau, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de **TOTALENERGIES** ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par **TOTALENERGIES**.

10. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

10.1. Responsabilité de **TOTALENERGIES** vis à vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de **TOTALENERGIES** ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE STANDARD ELEC

En vigueur à compter du 01/01/2024

obligations contractuelles à l'égard du Client.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard du Contrat d'Accès au Réseau, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation d'électricité ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en électricité indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en électricité ;
- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

10.2. Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans le Contrat d'Accès au Réseau faisant partie intégrante des présentes.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure

amiable décrite dans la Synthèse du Contrat d'Accès au Réseau. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du Contrat d'Accès au Réseau. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

11. DISPOSITIF CONTRACTUEL

11.1. Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- les Conditions Générales
- ses Annexes :
 - o Annexe 1 : Tableau du barème du TURPE 5 bis en vigueur au 1er août 2018
 - o Annexe 2 : Frais de résiliation
 - o Annexe 3 : Synthèse DGARD
 - o Annexe 4: le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

11.2. Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable aux termes d'une loi quelconque et/ou est déclarée illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en auraient convenu si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

12. DONNEES NOMINATIVES

Les données personnelles relatives au Client et recueillies par TOTALENERGIES ou ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du service et la fourniture de nouveaux services aux utilisateurs en lien avec le service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la

durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition d'effacement et de limitation des données le concernant qu'il peut exercer en contactant TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse :

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

Le Client dispose également du droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

TOTALENERGIES a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante :
<https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles>.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

TOTALENERGIES a nommé un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : TotalEnergies Electricité et Gaz France – Data Protection Officer – 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris ou à l'adresse DPO@mail.totalenergies.fr. Veuillez noter que ces adresses sont dédiées aux questions portant sur la protection des données personnelles, toutes demandes sans rapport à ce sujet ne sera pas traité ni répondu.

Les données de Consommation sont susceptibles d'être anonymisées et utilisées à des fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.

En outre, avec l'accord préalable exprès du Client ; TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Les données personnelles du Client communiquées dans le cadre du service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du service et des nouveaux services. Les données de consommation sont conservées durant 3 ans glissants puis anonymisées. L'ensemble des données seront anonymisées en cas de résiliation du Contrat par le Client ou TOTALENERGIES pour quelle que raison ce soit, sauf :

- les données nécessaires à la passation et gestion de votre contrat qui sont conservées cinq ans après la résiliation, et ;



TotalEnergies

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – OFFRE STANDARD ELEC

En vigueur à compter du 01/01/2024

- les factures sont conservées 10 ans à partir de la date de fin de l'exercice comptable concerné.

Les données collectées dans le cadre du Contrat et qui sont également traitées dans le cadre d'autres services suivront les règles propres à ces services. TOTALENERGIES s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles du Client en leur possession.

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes Conditions Générales de Vente en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

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

14. CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif, et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 8 des présentes CGV.

Sans préjudice de ce qui précède, TOTALENERGIES ne pourra pas refuser la cession sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat. Pour l'application du présent article constitue, notamment et sans limitation, un motif légitime le refus de TOTALENERGIES fondé sur l'existence d'un risque d'insolvabilité du cessionnaire, tel qu'apprécié par TOTALENERGIES en fonction notamment du niveau de risque déterminé par l'agence de notation de TOTALENERGIES conformément à l'article 8.1 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, 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.

15. STIPULATIONS GENERALES

15.1. Non-renonciation

Le fait pour une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des présentes, ou de sa violation, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette stipulation ou de cette violation.

15.2. Notifications

Sauf dispositions spécifiques contraires résultant de la loi ou du Contrat, ou volonté contraire du Client formalisée par écrit, le Client accepte que toutes les notifications et/ou communications requises en vertu du Contrat lui soient adressées par voie électronique à l'adresse de contact renseignée sur le Bulletin de souscription.

15.3. Mandataire

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client. Lorsque le Contrat est conclu par l'intermédiaire d'un mandataire, le mandataire déclare agir au nom et pour le compte du Client et garantit être dûment habilité pour ce faire. Sur simple demande, le mandataire communique à TOTALENERGIES une copie de son contrat de mandat. En cas de défaut de pouvoir ou de dépassement de pouvoir, le mandataire s'engage irrévocablement et à première demande à payer toute somme due à TOTALENERGIES au titre du Contrat pour chaque Point de Livraison. Le mandataire s'engage également à indemniser TOTALENERGIES au titre du manque à gagner résultant de la contestation du Contrat par le Client. En cas de refus d'exécuter le Contrat, ce manque à gagner est calculé en multipliant le prix de fourniture du Client par la consommation annuelle du ou des PDL, objets du Contrat.

16. CONDITIONS SPECIFIQUES

16.1. Droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer leur droit de rétractation, sans avoir à motiver leur décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN

REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

18. ETHIQUE – LUTTE CONTRE LA CORRUPTION – LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES :

https://www.totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq11/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.p_d_f

ou sur demande. TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgcccfr

19. CONTROLE DES SANCTIONS ECONOMIQUES

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

PRIX TURPE en vigueur au 1^{er} Aout 2022

TURPE : Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité

- Eléments constitutifs du TURPE pour les sites BT ≤ 36kVA en Courte Utilisation (Simple Tarif) :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)
		Base
3	60,24	39,40
6	87,24	39,40
9	114,24	39,40
12	141,24	39,40
15	168,24	39,40
18	195,24	39,40
24	249,24	39,40
30	303,24	39,40
36	357,24	39,40

- Eléments constitutifs du TURPE pour les sites BT ≤ 36kVA en Moyenne Utilisation (Double Tarif) :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)	
		HP	HC
6	99,48	40,20	28,40
9	132,60	40,20	28,40
12	165,72	40,20	28,40
15	198,84	40,20	28,40
18	231,96	40,20	28,40
24	298,20	40,20	28,40
30	364,44	40,20	28,40
36	430,68	40,20	28,40

- Eléments constitutifs du TURPE pour les sites BT en Courte Utilisation avec 4 classes temporelles ≤ à 36kVA :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)			
		HPH	HCH	HPB	HCB
3	58,80	63,20	43,30	13,50	8,40
6	84,36	63,20	43,30	13,50	8,40
9	109,92	63,20	43,30	13,50	8,40
12	135,48	63,20	43,30	13,50	8,40
15	161,04	63,20	43,30	13,50	8,40
18	186,60	63,20	43,30	13,50	8,40
24	237,72	63,20	43,30	13,50	8,40
30	288,84	63,20	43,30	13,50	8,40
36	339,96	63,20	43,30	13,50	8,40

- Eléments constitutifs du TURPE pour les sites BT en Moyenne Utilisation avec 4 classes temporelles ≤ à 36kVA :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)	Prix Acheminement (€/MWh)			
		HPH	HCH	HPB	HCB
3	63,12	58,00	40,20	13,20	8,30
6	93,00	58,00	40,20	13,20	8,30
9	122,88	58,00	40,20	13,20	8,30
12	152,76	58,00	40,20	13,20	8,30
15	182,64	58,00	40,20	13,20	8,30
18	212,52	58,00	40,20	13,20	8,30
24	272,28	58,00	40,20	13,20	8,30
30	332,04	58,00	40,20	13,20	8,30
36	391,80	58,00	40,20	13,20	8,30

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites BT ≤ à 36kVA en Longue Utilisation :

Puissance (kVA)	Abonnement (€/an)		Prix Acheminement (€/MWh)
	Fixe (€/an)	Proportionnel à la PS (€/kVA/an)	
Toute PS	33,24	77,04	10,40

- Éléments constitutifs du TURPE pour les Sites BT d'une Puissance Souscrite supérieure à 36 kVA :

	Abonnement (€/an)	
	Part Fixe	Part Proportionnelle aux dénivelés de Puissances Souscrites
CU	428,52	$12,82 \times PS_{HPH} + 8,94 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 7,99 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 6,4 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$
LU	428,52	$22,04 \times PS_{HPH} + 13,65 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 11,67 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 8,12 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$

	Prix Acheminement (€/MWh)			
	HPH	HCH	HPB	HCB
CU	52,80	36,40	22,80	17,30
LU	45,00	32,90	20,30	15,70

- Éléments constitutifs du TURPE pour les sites HTA 5 Pointe Fixe :

	Abonnement (€/an)	
	Part Fixe	Part Proportionnelle aux dénivelés de Puissances Souscrites
CU	696,00	$7,25 \times PS^P + 7,11 \times (PS_{HPH} - PS^P) + 6,91 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 6,82 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 6,37 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$
LU	696,00	$22,75 \times PS^P + 21,08 \times (PS_{HPH} - PS^P) + 14,60 \times (PS_{HCH} - PS_{HPH}) + 10,83 \times (PS_{HPB} - PS_{HCH}) + 6,76 \times (PS_{HCB} - PS_{HPB})$

	PRIX Acheminement (€/MWh)				
	Pointe	HPH	HCH	HPB	HCB
CU	44,20	35,20	22,60	13,50	8,40
LU	27,80	21,10	14,50	8,00	6,70

ANNEXE 2 : Frais de résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat d'électricité, les frais de résiliation correspondent à **75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s), multipliée par le Prix de Fourniture du ou des PDL résilié(s), augmenté du Coût de la capacité.**

Les modalités d'application de cette formule, notamment la façon dont sont déterminés la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL, le Prix de Fourniture applicable à ce PDL et le Coût de la capacité, sont précisés ci-dessous en point (1). Des exemples d'application de la formule sont proposés en point (2). Les termes non définis dans ce document ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente.

1. Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL et du Prix de Fourniture du Client
1.1 Calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du PDL

La Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PDL résilié(s) est déterminée, au jour de la résiliation effective par le Client du ou des PDL(s), conformément à la formule suivante :

[Coefficient Thêta (par Cadran) x la Puissance souscrite (par Cadran) x 24 x 365 x le nombre de mois restants à courir jusqu'au terme du Contrat (par Cadran)], le résultat obtenu étant divisé par le nombre de mois par année du Cadran.

Si le Client a plusieurs cadrans (Heures Pleines et Heures Creuses par exemple) la formule ci-avant doit être appliquée par Cadran puis chaque résultat obtenu doit être multiplié par le Prix de Fourniture du Cadran afin de déterminer le montant des frais de résiliation anticipée.

- **Le Coefficient Thêta** est un coefficient calculé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution pour chaque profil de consommation et Cadran. Les coefficients appliqués pour les besoins de la présente formule sont précisés dans le tableau ci-dessous :

Compteurs	Profils de consommation	Cadrans	Coefficient Thêta ¹
C2/C3	ENT3	P	0,01164
		HPH	0,0635
		HCH	0,03874
		HPE	0,07111
		HCE	0,04259
C4	ENT1	HPH	0,05916
		HCH	0,02069
		HPE	0,06948
		HCE	0,02263
C5	PRO1	Base	0,08004
	PRO2	HP	0,0873
		HC	0,04227
	PRO5 (éclairage public)	Base	0,37297
	PRO6 (saison haute et saison basse)	HPSH	0,04522
		HCSH	0,02202
		HPSB	0,04208
	HCSB	0,02025	

Pour identifier son Coefficient Thêta, le Client doit au préalable déterminer :

- **La segmentation de son PDL** (C2, C3, C4, C5). Cette segmentation est définie par le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Le segment d'appartenance du ou des PDL du Client est rappelé, pour chacun de ses PDL, sur ses factures et sur son Contrat.
- **Le ou les Cadrans dont est équipé son ou ses PDL(s)**. Un PDL peut avoir 1, 2, 4 ou 5 cadrans en fonction du type de compteur et de l'option tarifaire souscrite par le Client. Par exemple, si le Client a souscrit à l'option tarifaire dite « Base », son compteur est équipé d'un seul cadran (« Base »). Si le Client a souscrit à l'option Heures Pleines/Heures Creuses son compteur est équipé de deux cadrans. La liste des cadrans possibles est reprise ci-dessous :
 - 1 cadran = Base
 - 2 cadrans = Heures Pleines et Heures Creuses (« HP » et « HC »)
 - 4 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »)
 - 5 cadrans = Heures Pleines Hiver (« HPH »), Heures Creuses Hiver (« HCH »), Heures Pleines Eté (« HPE »), Heures Creuses Eté (« HCE »), Heures de Pointe (« P »).

Le Client peut identifier le nombre de Cadrans dont est équipé son PDL en consultant sa facture².

- **La Puissance souscrite** est la puissance maximale exprimée en kVA que le PDL du Client est capable de fournir pour alimenter ses différents appareils électriques de manière simultanée. La Puissance souscrite est rappelée, pour chacun des PDL, sur les factures. En cas de modification

¹ Sur la base des coefficients publiés par ENEDIS. Les évolutions des Coefficients Thêta s'appliqueront de plein droit au Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

² Selon le format de facture, cette information se situe sous l'onglet « Relevé de consommation » puis « Energie Active » ou sous l'onglet « Détails de ma facture » puis « Consommation d'électricité ».

de la Puissance souscrite en cours de Contrat, TOTALENERGIES prend en compte la Puissance souscrite au jour de la résiliation effective du Contrat.

- **Le nombre de mois par année du cadran** correspond à la période durant laquelle les Cadrans du PDL du Client mesurent sa consommation. Ce nombre de mois est susceptible de varier selon le type de cadran dont est équipé le PDL du Client. Ainsi :
 - Pour un PDL qui possède au maximum deux cadrans (un cadran Base ou deux cadrans HP/HC) : ces cadrans mesurent la consommation toute l'année, soit les 12 mois de l'année.
 - Pour un PDL qui possède 4 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année et les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année.
 - Pour un PDL qui possède 5 cadrans (HPH/HCH/HPE/HCE/P) : les cadrans HPH et HCH mesurent la consommation pendant les 5 mois d'hiver de l'année, les cadrans HPE et HCE mesurent la consommation pendant les 7 mois d'été de l'année, le cadran Pointe mesure la consommation aux heures de pointe pendant 3 mois de l'année.
 Les saisons tarifaires sont déterminées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. La saison tarifaire « Hiver » s'étend du 1er novembre au 31 mars inclus ; la saison tarifaire « Été » s'étend du 1er avril au 31 octobre inclus. Les Heures de Pointe sont fixées de décembre à février.
- **Le nombre de mois restants à courir** correspond au nombre de mois restants à courir à compter du jour suivant la résiliation effective du ou des PDL du Client jusqu'à l'échéance contractuelle. Utilisation d'un nombre de mois avec 2 décimales pour estimer les Frais de résiliation au plus juste.

1.2 Calcul du Prix de Fourniture du PDL résilié

Le Prix de Fourniture est composé des éléments suivants : (i) le prix du kWh tel que défini dans le Bulletin de Souscription/les Conditions Particulières du Client pour le ou les PDL résilié(s), (ii) le prix des CEE (certificats d'économie d'énergie tel que défini dans le Contrat du Client) sur la durée du Contrat restant à courir, (iii) le coût des garanties d'origine du Client sur la durée restant à courir du Contrat, lorsque le Client a demandé à en bénéficier.

Lorsque la capacité et/ou le prix des CEE sont intégrés dans le prix du kWh du Client, le Prix de Fourniture comprend uniquement (i) le prix du kWh du Client ainsi que le coût des garanties d'origine du Client sur la durée restant à courir du Contrat.

1.3 Calcul du Coût de la capacité

Le Coût de la capacité correspond aux frais d'achat de certificats de capacité permettant de couvrir la consommation électrique du Client pendant les périodes de forte consommation conformément au mécanisme dit de capacité. Ce mécanisme est plus amplement décrit dans les conditions générales de vente.

Pour chaque Cadran du PDL résilié, le Coût de la capacité est déterminé selon la formule définie ci-après :

(Consommation Prévisionnelle Estimée x Coefficient de capacité x Enchère de capacité), le résultat obtenu étant divisé par 1000.

Le Client peut déterminer le coefficient de capacité en se référant à l'Annexe 1 de ces CGV. L'Enchère de Capacité : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plateformes d'échange avant le 31 décembre de l'année précédente. TOTALENERGIES prend en compte la dernière Enchère de Capacité au jour de la résiliation effective du Contrat.

2. Exemple d'application de la formule

Exemple n°1 : Compteur C4 avec une puissance souscrite de 80 kVA et résiliation 3 mois avant l'échéance du contrat

Pour un Client ayant résilié son contrat le 01/10/2022 au lieu du 31/12/2022 soit 3 mois avant l'échéance, avec :

- un compteur C4
- une Puissance souscrite inférieure à 80 kVA
- une Consommation Prévisionnelle Estimée de 10 365 kWh pour le cadran HPH, de 3 625 kWh pour le cadran HCH, de 12 173 kWh pour le cadran HPE et de 3 965 kWh pour le cadran HCE sur la durée du contrat restant à courir³
 - un Prix de fourniture de 0,37433 euros/kWh pour le cadran HPH, de 0,26013 euros/kWh pour le cadran HCH, de 0,15109 euros/kWh pour le cadran HPE et de 0,07667 euros/kWh pour le cadran HCE
 - un Coût de capacité de 374,45 euros pour le cadran HPH et de 8,35 euros pour le cadran HCH

Les **frais de résiliation** correspondront à 75% x [(10 365 kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HPH) x 0,37433 (Prix de fourniture cadran HPH)) + (3 625 kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HCH) x 0,26013 (Prix de fourniture cadran HCH)) + (12 173 kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HPE) x 0,15109 (Prix de fourniture cadran HPE)) + (3 965 kWh (Consommation Prévisionnelle Estimée cadran HCH) x 0,07667 (Prix de fourniture cadran HCH)) + (374,45 + 8,35 (Coût de capacité))] = **5 492 euros**

³ Pour déterminer la consommation prévisionnelle, formule = ((Coefficient Thêta (du Cadran) x Puissance souscrite (du Cadran) x 24 x 365 x nb de mois restants jusqu'au terme du contrat / divisé par nb de mois par année du Cadran. Pour compteur C4 HPH: coefficient = 0,05916 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,05916) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 10 365 kWh. Pour compteur C4, HCH : coefficient = 0,02069 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,02069) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 625 kWh. Pour compteur C4, HPE : coefficient = 0,06948 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,06948) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 12 173 kWh. Pour compteur C4, HCE : coefficient = 0,02263 conformément au tableau ci-dessus, puissance souscrite = 80 kVA, nb de mois restants à courir = 3 et nb de mois par année du cadran = 12, soit (0,02263) x 80 x 24 x 365 x 3 / 12 = 3 965 kWh.

ANNEXE 3 : Synthèse DGARD

SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique annexe 2 bis au contrat GRD-F (V9.0 : 12/07/2020)

Préambule

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

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

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

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du site GRD http://www.erdf.fr/Catalogue_des_prestationswww.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

Glossaire

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

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

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré

comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

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

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

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

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

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

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

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

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

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

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

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

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
 - fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
 - accès au dispositif de comptage ;
 - dépannage de ces dispositifs de comptage ;
 - réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
 - contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
 - enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.
- Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

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

2.1 Les obligations du GRD à l'égard du Client

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➤ Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;

- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

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

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

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

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

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

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

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

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

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

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

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment

pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

7. Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

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

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

7.3. Recours

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

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

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

8. Révision du présent document

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



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE GAZ POUR LES CLIENTS
PROFESSIONNELS ET NON-PROFESSIONNELS**

Offre Standard Gaz

En vigueur au 01/01/2024

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont applicables à tout professionnel et non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, (ci-après le « Client ») bénéficiant l'Offre de **TOTALENERGIES ELECTRICITE ET GAZ FRANCE** (ci-après le « Fournisseur » ou « **TOTALENERGIES** »).

L'Offre est réservée aux professionnels et non-professionnels titulaires d'un ou plusieurs PCE situé(s) sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, dont la consommation annuelle (i.e. de chaque PCE), n'excède pas 300 MWh. Lorsque le professionnel ou non-professionnel souhaite souscrire à l'Offre pour plusieurs PCE, la consommation de chaque PCE doit être inférieure à 300 MWh.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur, relatif à l'objet du Contrat.

1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : désigne le montant dû par le Client à **TOTALENERGIES** chaque mois indépendamment du prix des quantités mensuelles consommées.

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

« **Catalogue des Prestations** » : désigne le document présentant l'ensemble des prestations et leurs tarifs proposées par le GRD au Client et au Fournisseur disponible auprès du GRD et notamment sur son site internet (pour GRDF, à l'adresse suivante : <http://www.GRDF.fr>) Dans le cadre du Contrat unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PCE d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Cette procédure s'opère entre deux contrats actifs de fourniture de gaz naturel, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à l'Offre de **TOTALENERGIES**, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle ou non-professionnelle au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

« **Conditions de Distribution** » : désigne les conditions émises par le Gestionnaire de Réseau de distribution le liant au Client et déterminant les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès aux ouvrages de raccordement.

« **Contrat** » ou « **Contrat unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 11.1 des présentes.

« **Consommation Annuelle de Référence** » ou « **CAR** » : désigne l'estimation, en MWh, de la consommation annuelle moyenne de gaz naturel d'un point de livraison permettant de déterminer l'option tarifaire de consommation applicable au Client. La CAR est déterminée par GRDF et est mise à jour une fois par an. Elle est rappelée sur les factures du Client.

« **Contribution Tarifaire sur l'Acheminement** » ou « **CTA** » : contribution tarifaire sur les prestations de Transport et de Distribution.

« **Date d'activation** » : désigne, pour chaque PCE du Client, la date à partir de laquelle ce PCE du Contrat est identifié, par le GRD, comme actif dans le périmètre de facturation de son nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Garanties d'Origine** » : Pour les Clients des offres qui incluent du biogaz, **TOTALENERGIES** s'engage à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie d'origine renouvelable, correspondant à la consommation du Client, en fonction de la proportion de biogaz incluse dans l'offre. Conformément aux articles L.211-2, L.446-18 et D.446-17 et suivants du Code de l'Energie, une garantie d'origine certifiée qu'un MWh (1000 kWh) de biogaz a été produit et injecté sur le réseau de gaz naturel.

« **Gestionnaire de Réseau** » ou « **GRD** » : personne physique ou morale, responsable de la distribution du gaz sur le Réseau de Distribution (« Gestionnaire de Réseau de Distribution ») et/ou le Réseau de Transport (« Gestionnaire de Réseau de Transport »).

« **Kilowattheure PCS** » ou « **kWh** » : unité dans laquelle sont exprimées les quantités d'énergie, définie dans la norme ISO 6976 à un PCS à 0 degré Celsius. Le PCS désigne la quantité de chaleur en kWh produite par la combustion complète d'un (1) Nm cube de gaz à 0 degré Celsius et à une pression absolue de 1,01325 bar, avec un excès d'air à la même température et même pression que le gaz, après que les produits de la combustion ont été refroidis à 0 degré Celsius et que l'eau fournie par la combustion a été condensée à l'état liquide, les produits de la combustion contenant la même masse totale de vapeur d'eau que le gaz et l'air avant combustion.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PCE sur lequel le Client demande son ajout au Périmètre du Contrat, (ii) au cas d'un PCE pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PCE au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent et ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation. Ainsi, le PCE concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

« **Mégawattheure** » ou « **MWh** » : 10cube Kilowattheures PCS.

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par **TOTALENERGIES** et

acceptée par le Client.

« **Partie(s)** » : désigne individuellement **TOTALENERGIES** ou le Client, collectivement **TOTALENERGIES** et le Client.

« **Périmètre** » : désigne l'ensemble des PCE du Client renseignés sur le Bulletin de souscription.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne l'installation située en aval du RPD, dont le numéro d'identification est renseigné sur le Bulletin de souscription du Client, permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité de gaz livrée au Client. Le PCE du Client est précisé sur le Bulletin de souscription. Il se situe sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le Client à **TOTALENERGIES** en application du Contrat. Le Prix correspond à la rémunération de **TOTALENERGIES** pour la fourniture de gaz naturel et les éventuels services et options souscrits par le Client et à la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD.

« **Profil de consommation** » : désigne la base d'estimation, fixée par le GRD et qui caractérise la consommation annuelle d'un PCE. Le Profil de consommation affecté au Client est rappelé sur le Bulletin de souscription et sur chacune des factures du Client.

« **RPD** » : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du gaz naturel jusqu'au PCE du Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par **TOTALENERGIES**, au nom et pour le compte du Client.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTALENERGIES

3.1 Fourniture de gaz naturel

TOTALENERGIES s'engage à assurer, dans les conditions définies au Contrat, le service de fourniture de gaz naturel nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de gaz naturel et la facturation correspondante.

L'inscription du PCE dans le périmètre de facturation de **TOTALENERGIES** doit être acceptée par le GRD.

3.2 Services associés

Les services associés (ci-après les « Services ») désignent les services inclus ou proposés par **TOTALENERGIES** en service payant tels que figurant sur le Bulletin de souscription.

Le Client pourra résilier ses services suivant les conditions et modalités définies dans les CGV applicable au service concerné.

3.3 Gestion de l'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par le Gestionnaire de Réseau.

TOTALENERGIES assure pour le compte du Client et du Gestionnaire de Réseau, la gestion de l'accès au RPD, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au PCE de ce dernier.

Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès de TOTALENERGIES qui la transmettra à GRDF et en suivra la réalisation. Les frais facturés par GRDF pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro l'euro au Client par TOTALENERGIES, dans les conditions prévues par GRDF. Le Client se verra appliquer les prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client, dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque cause que ce soit.

3.4 Raccordement

Le Client reconnaît que le raccordement des installations du Client au Réseau de Transport ou de Distribution et la livraison du gaz au Client au PCE sont régis par les rapports entre le Client et le Gestionnaire de Réseau décrits ci-dessous, et ne sont pas de la responsabilité de TOTALENERGIES. Le Client certifie être en mesure de se fournir en gaz auprès de TOTALENERGIES à la date prévue dans le Bulletin de souscription. Le Client informera TOTALENERGIES des litiges l'opposant à son précédent fournisseur de gaz et/ou Gestionnaire de Réseau pouvant impacter son Contrat.

3.5 Livraison

Le Gestionnaire de Réseau est responsable de la livraison du gaz au PCE conformément aux Conditions de Distribution. Les caractéristiques du gaz livré sont de la responsabilité du Gestionnaire de Réseau.

3.6 Réduction ou interruption de la fourniture

En plus des cas prévus au Contrat, la fourniture de gaz peut toutefois être réduite ou interrompue dans les cas suivants : (i) en cas de risque pour la sécurité des personnes et/ou des biens, (ii) à l'initiative du Gestionnaire de Réseau, dans les cas prévus aux Conditions de Distribution. Dans ces cas, TOTALENERGIES, dès qu'il en a connaissance, en avertit sans délai le Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation à l'encontre de TOTALENERGIES.

4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTALENERGIES comme fournisseur unique de gaz naturel des PCE entrant dans le Périmètre ;
- Atteste qu'il est bien le titulaire du ou des PCE renseignés sur le Bulletin de souscription ;
- Confie à TOTALENERGIES le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PCE du Client, à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat ;
- Atteste qu'il utilise le gaz naturel fourni aux PCE du Périmètre pour son activité

professionnelle ou non-professionnelle le cas échéant ;

- Reconnaît et accepte que la quantité de gaz consommée au PCE soit déterminée conformément aux mesures effectuées par le Gestionnaire de Réseau. TOTALENERGIES ne pourra être tenu responsable d'une quelconque défaillance du Gestionnaire de Réseau concerné dans ces mesures effectuées ;
- Autorise expressément, le GRD à communiquer toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes relatives aux PCE du Périmètre ;
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTALENERGIES à recueillir auprès du GRD les données techniques et contractuelles des PCE mentionnées au Contrat ;
- Atteste disposer d'une installation de consommation raccordée de manière effective, définitive et directe au RPD et conforme à la réglementation et aux normes en vigueur. A ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret 62-608 du 23 mai 1962 modifié. En conséquence, le Client doit, notamment, être en possession d'un certificat de conformité remis par un professionnel de l'installation et le Client devra faire effectuer des visites annuelles de contrôle conformément à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicable aux installations de gaz combustible. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures.

5. PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est entendu comme un mois calendaire, et le terme jour comme un jour ouvré sauf autrement précisé.

Les tarifs des Services associés en option éventuellement souscrits par le Client sont définis sur le Bulletin de souscription.

5.1 Prix du gaz naturel et de l'abonnement

Les Prix du kWh et de l'abonnement hors taxe (HT) sont indiqués sur la grille tarifaire.

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur la grille tarifaire du Client. La grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat est annexée au Bulletin de souscription.

Les prix, outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement. Son montant dépend de l'option tarifaire du Client, déterminée conformément à sa Consommation Annuelle de Référence, et de sa zone tarifaire ;
 - d'une part variable correspondant au prix du kWh du Client. Son montant dépend également de l'option tarifaire du Client, déterminée conformément à sa Consommation Annuelle de Référence, et de sa zone tarifaire. L'option tarifaire du Client est susceptible d'évoluer ;
 - A l'initiative de TotalEnergies : L'option tarifaire du Client est actualisée une fois par an, pour tenir compte de la mise à jour de la Consommation Annuelle de Référence du Client (effectuée en avril de chaque année par GRDF) dans le cas où celle-ci ne correspond plus au seuil applicable pour son option tarifaire conformément à sa grille tarifaire.
 - A l'initiative du Client : Au plus tôt 6 mois après la conclusion de son Contrat, le Client peut solliciter, une fois tous les douze mois, la réévaluation de la Consommation Annuelle de Référence prise en compte pour déterminer son option tarifaire en contactant le Service Client. Après réception de la demande du Client, TotalEnergies peut faire évoluer l'option tarifaire attribuée du Client s'il est constaté que la Consommation Annuelle de Référence prise en compte pour la détermination de son option tarifaire n'est pas adaptée à sa consommation réelle, notamment du fait d'une évolution de la consommation du Client depuis la date de la dernière CAR publiée par le GRD. En tous les cas, le Client est informé par TotalEnergies de la mise à jour de sa CAR et le cas échéant de son option tarifaire dès qu'elle a été prise en compte par TotalEnergies. Cette actualisation, à l'initiative de TotalEnergies ou du Client, peut entraîner une évolution à la hausse ou à la baisse des prix du Client conformément à l'option tarifaire applicable en vertu de la Consommation Annuelle de Référence applicable ainsi que des prix en vigueur selon sa grille tarifaire pour cette option.
- Les zones tarifaires sont librement déterminées par TotalEnergies en fonction notamment des coûts d'acheminement supportés par TotalEnergies au titre de la fourniture du gaz naturel jusqu'au PCE du Client.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée au PCE se traduira par une modification automatique du prix du gaz naturel facturé au Client.

5.2 Prestations diverses du GRD

Les tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par GRDF à l'initiative du Client sont disponibles sur simple demande auprès de TOTALENERGIES ou dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

5.3 Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA),
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA),
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client et pourra faire l'objet d'une

communication par TOTAENERGIES.

5.4 CEE et CEE précaires

Le prix mentionné sur le Bulletin de souscription inclut, sauf si le client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du code de l'énergie.

6. FACTURATION

6.1. Modalités de facturation

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

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

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

A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

6.1.1 Modalités particulières de facturation bimestrielle

La facture correspondant à la vente de gaz naturel par TotalEnergies et aux prestations de GRDF est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle, en début de période facturée, sauf mention contraire sur le Bulletin de souscription. La facturation de la consommation de gaz naturel estimée tient compte des relèves réelles de GRDF sur le compteur du Client, le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à TotalEnergies, conformément aux dispositions de l'Article 6.1.

6.1.2 Modalités particulières de facturation annuelle

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

Au moins une (1) fois par an, TotalEnergies émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relèves réelles transmises par GRDF ou les auto-relèves acceptées par GRDF), cette facture sera émise sur les consommations estimées. A chaque émission

de facture de régularisation, TotalEnergies émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée. En cas de désaccord avec le montant des mensualités fixé par TotalEnergies, le Client pourra contacter le Service Client.

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

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

7. REGLEMENT

7.1 Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique, ou par virement bancaire à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTAENERGIES – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe). Le Client personne publique a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTAENERGIES pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

7.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement de factures

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTAENERGIES d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTAENERGIES. Aucun escompte ne sera

appliqué en cas de paiement anticipé.

7.3 Suspension de l'accès au réseau de distribution

Sans préjudice de l'article 9.3, TOTAENERGIES se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTAENERGIES. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTAENERGIES. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTAENERGIES demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

8. GARANTIE

8.1 Notation financière

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTAENERGIES. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTAENERGIES pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité du Client. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTAENERGIES pourra au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 8.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTAENERGIES en informera le Client.

8.2 Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie

TOTAENERGIES peut demander au Client à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros maximum dans les hypothèses suivantes :

- Si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTAENERGIES en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- Si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- En cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du Contrat ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTAENERGIES constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du Contrat.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée à la souscription du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie concomitamment à la signature du Contrat. A défaut, le Contrat sera réputé de plein droit caduc sans indemnisation du Client.

En cas de demande de constitution d'un dépôt de garantie formulée en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à constituer le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTAENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est constitué par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne porte pas intérêts.

En cas d'utilisation de tout ou partie du dépôt de garantie sur des sommes dues par le Client, le Client s'engage à le reconstituer intégralement. Cette reconstitution intervient au plus tard dans un délai de 10 jours suivant la demande de TOTALENERGIES. A défaut, le Contrat peut être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 9.3, sans indemnisation du Client.

Le remboursement du dépôt intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client. En cas d'impayé, le montant du dépôt de garantie est compensé avec le montant des sommes dues par le Client. Le solde éventuellement disponible, après compensation, est restitué au Client dans le délai précité de 3 mois.

9. ENTREE EN VIGUEUR, DATE ET FIN DE CONTRAT

9.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de son acceptation, exprès ou tacite, par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur. Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PCE du Périmètre.

Cette Date d'activation correspond en principe à la date de début de fourniture demandée par le Client et mentionnée sur le Bulletin de souscription.

Par exception, dans le cas où le ou les PCE(s) objet(s) du Contrat ne peu(ven)t être activé(s) dans le délai de quinze (15) jours suivant la date convenue de fourniture, en raison d'une impossibilité ou difficulté technique et/ou matérielle extérieure au Fournisseur (par exemple et sans limitation, défaut de raccordement du PCE au RPD, mauvais numéro de PCE, puissance ou segmentation erronée du PCE), le Contrat est réputé, de plein droit, caduc avec effet immédiat pour le ou les PCE(s) n'ayant pu être rattaché(s) dans le délai. Dans ce cas, TOTALENERGIES se réserve la possibilité de soumettre au Client une nouvelle offre de fourniture à de nouvelles conditions contractuelles et tarifaires pour le ou les PCE(s) concernés. Le Client est libre de refuser ou d'accepter la nouvelle offre de TOTALENERGIES dans le délai de validité qui y est indiqué.

Il est entendu qu'il appartient au Client de contrôler l'exactitude du numéro du ou des PCE(s) renseignés dans le Bulletin de souscription et dont il est seul responsable. La responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être mise en cause en cas de retard significatif de rattachement ou d'incapacité de rattachement du ou des PCE(s) s'il est établi que cette difficulté ou impossibilité résulte d'un manquement du Client.

L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTALENERGIES, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le référentiel clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTALENERGIES, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

En cas de modification de l'Offre notifiée par TotalEnergies en cours de Contrat, les changements prennent effet à la date indiquée par TotalEnergies.

9.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu jusqu'au 31 décembre 2023. Il prend fin de plein droit à son échéance sans qu'une notification préalable ne soit requise.

Sans préjudice de ce qui précède, TOTALENERGIES pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTALENERGIES s'engage à communiquer par écrit au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTALENERGIES, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions contractuelles notifiées par TOTALENERGIES ou son partenaire pour une durée d'un an, ce que ce dernier accepte.

9.3. Résiliation du Contrat

9.3.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

- Résiliation pour Changement de Fournisseur

Le Client devra à son initiative contacter avec un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de Fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de Fournisseur au Client.

Le Client s'engage à informer TOTALENERGIES préalablement de toute résiliation de tout ou partie du Contrat pour changement de fournisseur en contactant par téléphone le Service Client ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz du Client. Le Client reste redevable envers TOTALENERGIES de sa consommation figurant sur sa facture de résiliation. Sauf pour les Clients non-professionnels dont la consommation est inférieure ou égale à 30MWh par an, des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités ci-après définies.

- Autres cas

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PCE ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTALENERGIES au plus tard (30) jours

calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTALENERGIES de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTALENERGIES la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTALENERGIES établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTALENERGIES des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Frais de résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat, le Client verse à TOTALENERGIES, en sus des sommes visées à l'article 5 des présentes au titre de sa consommation d'énergie jusqu'à la date effective de résiliation de son Contrat, des frais de résiliation (ci-après « Frais de résiliation »). Ces Frais de résiliation correspondent à, et sont calculés de la manière suivante :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PCE résiliés par le Client sur la durée restant à courir du Contrat, multipliée par le Prix de Fourniture du Client intégrant le prix des CEE et, lorsque le Client a demandé à en bénéficier, des Garanties d'Origine.

Où :

- La Consommation Prévisionnelle Estimée correspond à la CAR du PCE du Client en kWh (définie à l'article 1 des présentes), multipliée par le nombre de mois restants à courir à la date de résiliation effective du Contrat jusqu'à la date d'échéance du Contrat (arrondi au centième), divisée par 12.

La CAR est publiée et mise à jour annuellement par le GRD. La dernière CAR communiquée par le GRD est mise à la disposition du Client par le GRD sur son espace-client, consultable directement sur le site du GRD (<https://monespace.grd.fr>). Elle est également mentionnée sur les factures du Client. Lorsque plusieurs CAR ont été publiées au cours de l'exécution du Contrat, la CAR utilisée pour le calcul de la Consommation Prévisionnelle Estimée du Client est la dernière CAR communiquée par le GRD à la date de résiliation effective du Contrat.

Le prix du Contrat inclut le prix de la fourniture de gaz naturel tel que défini en €/KWh dans la grille tarifaire du Client ainsi que le coût des certificats d'économie d'énergie (« CEE » tels que visés à l'article 5.5 des présentes). Il est augmenté des Garanties d'Origine sur la durée du Contrat restant à courir, lorsque le Client a demandé à en bénéficier. Selon le Bulletin de souscription ou les Conditions Particulières du Client, ce prix peut être intitulé « Prix de la Fourniture », « Prix de la Consommation » ou « Prix en €/MWh ou €/KWh »

A titre d'illustration, en cas de résiliation d'un contrat portant sur un PCE disposant d'une CAR à 80 000 kWh et un Prix de Fourniture à 0,1138 € / kWh, cinq mois avant la date d'échéance du Contrat, les frais de résiliation s'élèveraient conformément à la formule ci-avant à : 0.75 (pour 75%) x ((80 000 (CAR) x 5/12 (durée du contrat restant à courir)) x (0,1138 (Prix de Fourniture))) = 2784,5 €.

Dans le cas où tous les PCE du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement sans changement de fournisseur ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTALENERGIES par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de résiliation effective du ou des PCE résilié(s).

9.3.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

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

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Conditions de Distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PCE faisant l'objet de la résiliation.

9.3.3. Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative du Client ou à l'initiative du Fournisseur, la responsabilité de TOTALENERGIES ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles, liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulte d'une faute avérée commise par TOTALENERGIES.

10. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

10.1 Responsabilité de TOTALENERGIES vis-à-vis du Client

TOTALENERGIES s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTALENERGIES ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Le Client reconnaît que le Gestionnaire de Réseau est responsable de l'acheminement, de la livraison et des caractéristiques du gaz livré au PCE.

TOTALENERGIES décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard des Conditions de Distribution, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTALENERGIES serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux, pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTALENERGIES au titre du PCE concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'événement.

10.2 Force majeure

TOTALENERGIES n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement irrésistible imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, les événements listés ci-dessous seront assimilés de plein droit à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil sans qu'ils aient à réunir les critères de la force majeure dès lors qu'ils empêchent la Partie qui l'invoque d'exécuter tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat :

- L'adoption par toute autorité administrative compétente d'une mesure d'injonction ou de restriction à l'importation, à la fourniture ou à la consommation de gaz ;
- Toute rupture d'approvisionnement totale ou partielle en gaz indépendante de la volonté de la Partie qui l'invoque et plus généralement toutes circonstances d'ordre politique ou économique ayant pour conséquence une limitation importante de l'approvisionnement en gaz ;
- Toute défaillance du Gestionnaire de Réseau survenant dans le cadre d'un Contrat d'Acheminement ;

10.3 Responsabilité de GRDF vis-à-vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement du gaz naturel, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont reprises dans le contrat conclu entre le Client et GRDF.

En cas de non-respect de ces obligations par le GRD, le Client peut demander directement

réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTALENERGIES, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans son contrat avec GRDF. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

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

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

10.5. Responsabilité du Client sur son installation intérieure de gaz

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

11. DISPOSITIF CONTRACTUEL

11.1 Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTALENERGIES sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- Sa grille tarifaire
- les CGV
- ses Annexes :
 - Annexe 1 : Tarif GRD de location du compteur et du bloc de détente
 - Annexe 2 : Conditions de Distribution applicables au client en Contrat unique

En cas de contradiction ou de divergence entre les CGV et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les CGV.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

TOTALENERGIES peut résilier le Contrat, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité au Client dès lors que les Conditions de Distribution prennent fin pour quelque raison que ce soit.

11.2 Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable aux termes d'une loi quelconque et/ou est déclarée illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en auraient

convenu si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

12. DONNEES NOMINATIVES

Les données personnelles relatives au Client et recueillies par TOTALENERGIES ou ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du service et la fourniture de nouveaux services aux utilisateurs en lien avec le service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le Client déclare avoir communiqué à TOTALENERGIES les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTALENERGIES toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTALENERGIES ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTALENERGIES.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition ~~d'effacement et de limitation des données~~ le concernant qu'il peut exercer en contactant TOTALENERGIES en écrivant à l'adresse :

TOTALENERGIES - Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse : donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr

Le Client dispose également du droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenay, 75007 Paris, France.

TOTALENERGIES a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : <https://www.TOTALENERGIES.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles>.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

TOTALENERGIES a nommé un délégué à la protection des données qui peut être contacté aux coordonnées suivantes : TOTALENERGIES Electricité et Gaz France – Data Protection Officer – 2bis rue Louis Armand, 75015 Paris ou à l'adresse DPO@mail.totalenergies.fr. Veuillez noter que ces adresses sont dédiées aux questions portant sur la protection des données personnelles, toutes demandes sans rapport à ce sujet ne sera pas traité ni répondu.

Les données de Consommation sont susceptibles d'être anonymisées et utilisées à des fins de statistiques.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTALENERGIES

utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie. En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTALENERGIES pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires susceptibles de l'intéresser.

Les données personnelles du Client communiquées dans le cadre du service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du service et des nouveaux services. Les données de consommation sont conservées durant 3 ans glissants puis anonymisées. L'ensemble des données seront anonymisées en cas de résiliation du Contrat par le Client ou TOTALENERGIES pour quelle que raison que ce soit, sauf :

- les données nécessaires à la passation et gestion de votre contrat qui sont conservées cinq ans après la résiliation, et ;
- les factures sont conservées 10 ans à partir de la date de fin de l'exercice comptable concerné.

Les données collectées dans le cadre du Contrat et qui sont également traitées dans le cadre d'autres services suivront les règles propres à ces services. TOTALENERGIES s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles du Client en leur possession.

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TOTALENERGIES peut apporter des modifications aux présentes CGV en communiquant par voie postale ou, sur demande du Client, par voie électronique, tout projet de modification du Contrat.

En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTALENERGIES pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

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

14 CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTALENERGIES y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif, et sous réserve d'avoir informé TOTALENERGIES de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTALENERGIES pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 8 des présentes CGV.

Sans préjudice de ce qui précède, TOTALENERGIES ne pourra pas refuser la cession sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat. Pour l'application du présent article constitue, notamment et sans limitation, un motif légitime le refus de TOTALENERGIES fondé sur l'existence d'un risque d'insolvabilité du cessionnaire, tel qu'apprécié par TOTALENERGIES en fonction notamment du niveau de risque déterminé par l'agence de notation de TOTALENERGIES conformément à l'article 8.1 des présentes CGV.

TOTALENERGIES pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, 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.

15 STIPULATIONS GENERALES

15.1. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

15.2. Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTALENERGIES : https://totalenergies.com/sites/g/files/nytnzq121/files/atoms/files/total_code_de_conduite_vf_0.pdf%20

ou sur demande.

TOTALENERGIES s'engage à respecter les obligations en matière de lutte contre la corruption et contre le travail dissimulé.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites www.energie-info.fr et www.economie.gouv.fr/dgcccfr

15.3 Non-renonciation

Le fait pour une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des présentes, ou de sa violation, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette

stipulation ou de cette violation.

factures.

18 CONTROLE DES EXPORTATIONS ET SANCTIONS ECONOMIQUES

15.4 Notifications

Sauf dispositions spécifiques contraires résultant de la loi ou du Contrat, ou volonté contraire du Client formalisée par écrit, le Client accepte que toutes les notifications et/ou communications requises en vertu du Contrat lui soient adressées par voie électronique à l'adresse de contact renseignée sur le Bulletin de souscription.

Le Contrat doit être exécuté par les Parties en conformité avec les lois, réglementations sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques applicables aux Parties.

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre du Contrat si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques.

15.5 Mandataire

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client. Lorsque le Contrat est conclu par l'intermédiaire d'un mandataire, le mandataire déclare agir au nom et pour le compte du Client et garantit être dûment habilité pour ce faire. Sur simple demande, le mandataire communique à TOTALENERGIES une copie de son contrat de mandat. En cas de défaut de pouvoir ou de dépassement de pouvoir, le mandataire s'engage irrévocablement et à première demande à payer toute somme due à TOTALENERGIES au titre du Contrat pour chaque Point de Consommation. Le mandataire s'engage également à indemniser TOTALENERGIES au titre du manque à gagner résultant de la contestation du Contrat par le Client. En cas de refus d'exécuter le Contrat, ce manque à gagner est calculé en multipliant le prix de fourniture du Client par la consommation annuelle du ou des PCE, objets du Contrat.

Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter le Contrat.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin au Contrat lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

16 DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES RELATIF AU CONTRAT, INCLUANT SON INTERPRETATION, SA FORMATION, SON EXECUTION ET SA CESSATION, ET PLUS GENERALEMENT TOUT DIFFEREND OPPOSANT LES PARTIES, DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, Y COMPRIS LES ACTIONS QUI RELEVRAIENT DU TITRE IV DU CODE DE COMMERCE, ET NOMMENT TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DE LEURS RELATIONS COMMERCIALES, SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT LA PLURALITE DE DEFENDEURS, LA PROCEDURE EN REFERE OU L'APPEL EN GARANTIE.

17 CONDITIONS SPECIFIQUES

17.1. Sur le droit de rétractation

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel ayant une consommation inférieure ou égale à 30 MWh par an disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer leur droit de rétractation, sans avoir à motiver leur décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

17.2. Sur la facturation

Le Client non-domestique ayant un compteur Gazpar et consommant moins de 30 MWh par an conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone, ou tout autre moyen, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses

ANNEXE 1 : TARIF GRD DE LOCATION DU COMPTEUR ET DU BLOC DE DETENTE AU 1^{ER} JUILLET 2022

Location de compteur / bloc de détente :

Débit du compteur (m ³ /h)	Compteur seul Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais
16	2,34	2,81	(701)
25	5,16	6,19	(702)
40	7,75	9,30	(703)
65	11,35	13,62	(704)
100	16,39	19,67	(705)
160	19,32	23,18	(706)
250	24,43	29,32	(707)

Le cas échéant, barème se rajoutant au montant de la location du compteur pour la location d'un bloc de détente :

DEBIT DU COMPTEUR (m ³ /h)	BLOC DE DETENTE EN COFFRET			BLOC DE DETENTE SUR CHASSIS			BLOC DE DETENTE EN ARMOIRE		
	Montant mensuel			Montant mensuel			Montant mensuel		
	€ HT	€ TTC	Code frais	€ HT	€ TTC	frais Code	€ HT	€ TTC	Code frais
16	5,42	6,50	(740)	–	–	–	–	–	–
25	5,42	6,50	(741)	26,04	31,25	(761)	30,74	36,89	(781)
40	40,36	48,43	(742)	34,36	41,23	(762)	40,36	48,43	(782)
65	45,75	54,90	(743)	39,04	46,85	(763)	45,75	54,90	(783)
100 ¹	48,52	58,22	(744)	42,03	50,44	(764)	48,52	58,22	(784)
160 ^{1 2}	–	–	–	57,31	68,77	(765)	63,40	76,08	(785)
250 ^{1 2}	–	–	–	90,10	108,12	(766)	101,49	121,79	(786)
400 ^{1 2}	–	–	–	94,99	113,99	(767)	105,34	126,41	(787)

1 Poste sur réseau de pression inférieure à 4 bar, simple ligne, sans convertisseur ni intégrateur ni appareil de télétransmission. 2 Ces postes correspondent à des situations exceptionnelles.

Location du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage Pour les

équipements les plus courants, les prix sont les suivants :

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) NON FIL DU GAZ ALIMENTES PAR UN RESEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m ³ /h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
21 ou 300 mbar	16	G10 M	7,75	9,30	93,00	111,60	(436)	7,32	8,78	87,84	105,36	(464)
	25	G16 M	35,90	43,08	430,80	516,96	(437)	31,18	37,42	374,16	449,04	(465)
		G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 M	57,12	68,54	685,44	822,48	(441)	50,39	60,47	604,68	725,64	(469)
		G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
	100	G65 P	64,92	77,90	779,04	934,80	(443)	58,43	70,12	701,16	841,44	(471)
	160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)
		G100 P										
		G100 T										
	250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)
G160 P												
G160 T		117,71										
21 ou 300 mbar ou 1 bar*	400	G250 P	137,28	164,74	1647,36	1976,88	(447)	126,96	152,35	1523,52	1828,20	(475)
		G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
300 mbar	650	G400 P	167,51	201,01	2010,12	2412,12	(449)	151,33	181,60	1815,96	2179,20	(477)
		G400 T										
	1 000	G650 P	206,52	247,82	2478,24	2973,84	(450)	187,71	225,25	2252,52	2703,00	(478)
		G650 T										
	1 600	G1000 P	295,04	354,05	3540,48	4248,60	(503)	267,66	321,19	3211,92	3854,28	(501)
		G1000 T										
2 500	G1600 P	374,93	449,92	4499,16	5399,04	(504)	349,14	408,17	4081,68	4898,04	(502)	
	G1600 T											

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ équipé d'un compteur G2500 – G4000 – G6500, alimenté par un réseau MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - NON FIL DU GAZ alimenté par un réseau MPC, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

POSTES SIMPLE LIGNE (COMPTEUR INCLUS) FIL DU GAZ ALIMENTÉS PAR UN RÉSEAU BP OU MPB

PRESSION D'UTILISATION	COMPTEUR		ARMOIRE				CODE FRAIS	CHÂSSIS				CODE FRAIS
	Débit maxi en m³/h	Calibre	Loyer mensuel		Loyer annuel			Loyer mensuel		Loyer annuel		
			€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	
Fil du	16	G10 M	6,80	8,16	81,60	97,92	(451)	6,56	7,87	78,72	94,44	(479)
	25	G 16 M	42,11	50,53	505,32	606,36	(452)	39,33	47,20	471,96	566,40	(480)
		G 16 P										
	40	G25 M	51,15	61,38	613,80	736,56	(453)	43,76	52,51	525,12	630,12	(481)
		G25 P										
	65	G40 M	64,16	76,99	769,92	923,88	(454)	56,84	68,21	682,08	818,52	(482)
		G40 P										
	100	G65 M	85,64	102,77	1027,68	1233,24	(455)	67,03	80,44	804,36	965,28	(483)
		G65 P										
		G65 T										
160	G100 M	82,72	99,26	992,64	1191,12	(444)	76,65	91,98	919,80	1103,76	(472)	
	G100 P											
	G100 T											
250	G160 M	125,92	151,10	1511,04	1813,20	(445)	114,54	137,45	1374,48	1649,40	(473)	
	G160 P											
	G160 T	117,71	141,25	1412,52	1695,00	(446)	106,29	127,55	1275,48	1530,60	(474)	
Fil du gaz	400	G250 T	126,62	151,94	1519,44	1823,28	(448)	116,29	139,55	1395,48	1674,60	(476)
		G250 P										
	25	G16 P	35,90	43,08	430,80	516,96	(438)	31,18	37,42	374,16	449,04	(466)
	40	G25 M	48,11	57,73	577,32	692,76	(439)	42,11	50,53	505,32	606,36	(467)
		G25 P	48,11	57,73	577,32	692,76	(440)	42,11	50,53	505,32	606,36	(468)
	65	G40 P	57,12	68,54	685,44	822,48	(442)	50,39	60,47	604,68	725,64	(470)
		G40 T										
	100	G65 P	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)	82,40	98,88	988,80	1186,56	(456)
		G65 T										
	160	G100 P	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)	116,38	139,66	1396,56	1675,92	(457)
		G100 T										
	250	G160 P	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)	126,56	151,87	1518,72	1822,44	(458)
		G160 T	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)	118,74	142,49	1424,88	1709,88	(459)
400	G250 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(460)	
	G250 T	166,53	199,84	1998,36	2398,08	(461)	166,53	199,84	1998,36	2398,08	(461)	
650	G400 P	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)	176,50	211,80	2118,00	2541,60	(462)	
	G400 T											
1 000	G650 P	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)	194,30	233,16	2331,60	2797,92	(463)	
	G650 T											

Glossaire : M = membrane, T = turbine, P = pistons rotatifs.

*Dans ce cas, il y a lieu d'ajouter un convertisseur.

NOTA 1 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ équipé d'un compteur G1000 – G1600 - G2500 – G4000 – G6500, FIL DU GAZ, alimenté par un réseau BP ou MPB, est facturée « sur devis ». (code frais : 500)

NOTA 2 : la location d'un POSTE SIMPLE LIGNE - FIL DU GAZ, alimenté par un réseau MPC, est facturé « sur devis ». (Code frais : 500)

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 800 745 000 euros, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet 75009 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier- Dietz, Directrice Générale dûment habilitée à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du Gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

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

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

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

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

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

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir
L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS
444 786 511

DEFINITIONS :

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production. Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers. Le branchements particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

Branchement d'immeuble : partie du Branchement installée dans le domaine public, le cas échéant jusque et y compris l'organe de coupure générale si celui-ci est situé en domaine privé.

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

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

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

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

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

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

Conduite d'immeuble : dans les immeubles collectifs, tuyauterie de Gaz d'allure horizontale faisant suite au branchements d'immeuble collectif et alimentant une ou plusieurs conduites montantes, ou des nourrices dans des locaux ou placards techniques Gaz ou des tiges-cuisines et parfois directement des installations intérieures, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète 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.grdf.fr.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1 **Objet des Conditions de Distribution**

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

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

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

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

2 **Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison**

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

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
 - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
 - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
 - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
 - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
 - jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
 - jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

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

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

3 **Détermination et communication de la Quantité Livrée**

3.1 **Détermination de la Quantité Livrée**

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

3.2 Communication des Quantités Livrées

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

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

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

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

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

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

3.5 Fraude

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

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

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

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

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

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

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

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

6.2. Mise hors Service

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

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement qu'il a exploité, à tout moment après leur Mise hors Service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Toutefois, si le Client le demande, le Distributeur procédera le plus tôt possible au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement situés sur le terrain du Client, et, le cas échéant, après accord de l'autorité concédante. Le coût de cette prestation fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation préalable du Client.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client et autorisé par l'autorité concédante, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits mentionnés à l'Article 7 ci-après.

7 Intervention du Client dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

8 Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, www.grdf.fr.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

Le client peut faire cette déclaration :

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

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

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

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

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

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9 Synthèse des Obligations du Distributeur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10 Synthèse des Obligations du Fournisseur

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

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

11 Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

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

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

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

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

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

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

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

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

12 Rémunération

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

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

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

13 Force majeure et circonstances assimilées

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14 Responsabilités et assurance

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la Livraison du Gaz, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :
 - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an sans pouvoir être inférieur à 10 000€
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

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

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

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

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

15 Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.3. Litiges et droit applicable

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

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

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

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

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

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

16 Durée des Conditions de Distribution

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

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

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

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

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

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

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

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

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le Distributeur traite les données personnelles relatives au Client, qu'il a lui-même collectées dans le cadre de l'exécution des Conditions de Distribution, ainsi que celles collectées et transmises par les Fournisseurs afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie. Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PCE (ou Point de Livraison), de l'adresse postale, et le cas échéant, de l'adresse électronique du Client et son numéro de téléphone fixe et /ou mobile. Le Distributeur collecte aussi auprès du Fournisseur d'autres types d'informations, par exemple des index de consommation.

L'ensemble de ces données font l'objet d'un traitement informatique, afin de permettre au Distributeur d'assurer ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie ainsi que ses obligations contractuelles au titre du Contrat Unique, dans le cadre des finalités suivantes

- Informer le Client de la réalisation d'opérations de maintenances et de renouvellements d'ouvrages du Réseau de Distribution, ainsi que des dépannages et de la survenance d'éventuels incidents sur le Réseau de Distribution,
- Contacter le Client quand le Distributeur doit réaliser une intervention nécessitant sa présence,
- Exercer les activités de relevé et assurer la gestion des données afférentes à l'ensemble de ces activités,
- Mettre à disposition des Fournisseurs les données de consommation aux fins de facturation du Client,
- Déployer les compteurs évolués gaz,
- Réaliser les opérations de changement de gaz,
- Traiter des réclamations Clients qui concernent le Distributeur,
- Mener des enquêtes auprès des clients en vue d'améliorer la qualité des prestations du Distributeur ;
- Proposer au Client d'avoir un accès direct à ses données de consommation de gaz, via la création de son compte « mon espace GRDF »,
- Mener des actions de sensibilisation sur la sécurité des installations intérieures.

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

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

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter. La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

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

Le Distributeur peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur (hors données de consommation) pendant toute la durée du Contrat unique dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client d'accès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

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

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

Le Service client de GRDF

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

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

Urgence Sécurité Gaz :

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

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Protection des données chez GRDF :

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