

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS PROFESSIONNELS ET HORS RÉSIDENTIELS

### PRÉAMBULE

DYNEFF, société par actions simplifiée de droit français au capital de 20 000 000 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro B 305 800 997 dont le siège est situé au 1300 avenue Albert Einstein – Parc du Millénaire- 34000 Montpellier est fournisseur autorisé de gaz naturel en France. Les présentes Conditions générales ainsi que les conditions particulières sont portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion de tout contrat.

Les Conditions générales peuvent être librement consultées sur le site [www.dyneff.fr](http://www.dyneff.fr). Le Client n'ayant pas conclu de Contrat de Livraison Direct avec le Gestionnaire du Réseau de Distribution reconnaît avoir pris connaissance des Conditions de Distribution (jointes au Contrat) qui le lient au Gestionnaire du Réseau de Distribution et les accepte expressément.

## SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| <b>Définitions</b>  | 3  |
| <b>Dispositions générales</b>   | 4  |
| 1.1 Objet du Contrat  | 4  |
| 1.2 Souscription du Contrat   | 4  |
| 1.3 Durée du Contrat  | 4  |
| 1.4 Continuité de la fourniture de Gaz  | 4  |
| <b>Vente du Gaz</b>   | 4  |
| <b>Transfert de propriété et transfert des risques</b>  | 4  |
| <b>Livraison du Gaz</b>   | 5  |
| 4.1 Conditions de distribution  | 5  |
| 4.2 Obligations du Client   | 5  |
| <b>Refus et/ou arrêt de livraison de Gaz</b>  | 5  |
| <b>Prix du Gaz</b>  | 5  |
| 6.1 Prix Fixe   | 5  |
| 6.2 Prix Variable   | 6  |
| 6.3 Prix de l'acheminement  | 6  |
| 6.4 Prix des CEE  | 6  |
| <b>Facturation / Paiement</b>   | 6  |
| 7.1 La facturation bimestrielle   | 6  |
| 7.2 La facturation mensuelle  | 6  |
| 7.3 Facturation annuelle avec le service mensualisation   | 6  |
| 7.4 Les modes de paiements  | 7  |
| Pour les copropriétés représentées ou non par un syndic de copropriété :                              | 7  |
| 7.5 Retard de paiement  | 7  |
| 7.6 Mesures prises en cas de non-paiement   | 7  |
| <b>Obligations de coopération et d'information</b>  | 7  |
| <b>Garantie Financière</b>  | 8  |
| 9.1 Refus de l'assureur-crédit de DYNEFF de couvrir le risque préalablement à la signature du contrat | 8  |
| 9.2 Récupération et perte de couverture d'assurance durant la vie du contrat                          | 8  |
| 9.3 Cas particuliers des copropriétés   | 8  |
| <b>Résiliation du Contrat</b>   | 8  |
| 10.1 À l'initiative de Dyneff   | 8  |
| 10.2 À l'initiative du Client   | 9  |
| 10.3 À l'initiative de l'une au l'autre des Parties   | 9  |
| 10.4 Conséquences de la résiliation anticipée par le Client   | 9  |
| 10.5 Rétractation   | 9  |
| <b>Règlementation(s) nouvelle(s)</b>  | 9  |
| <b>Responsabilité</b>   | 10 |
| 12.1 Responsabilité à l'égard des tiers   | 10 |
| 12.2 Responsabilité entre DYNEFF et le Client   | 10 |
| 12.3 Responsabilité du CRD  | 10 |
| <b>Assurances</b>   | 10 |
| <b>Force majeure - interruption de la livraison de Gaz</b>  | 10 |
| 14.1 Définition   | 10 |
| 14.2 Mise en œuvre  | 10 |
| <b>Confidentialité - Droit d'accès aux fichiers informatisés</b>                                      | 11 |
| <b>Attribution de juridiction</b>   | 11 |
| <b>Évolution des conditions générales de vente</b>  | 11 |
| <b>Cession</b>  | 11 |
| <b>Informations</b>   | 11 |
| <b>Protection des données personnelles</b>  | 11 |

## Définitions :

« **Abonnement** » : tarif fixé par les pouvoirs publics. Il représente le coût de l'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point de Livraison du Client, incluant transport, stockage et distribution. Il s'agit d'un élément du prix indépendant des quantités vendues.

« **Acheminement** » : transport du Gaz sur le Réseau de Distribution et de transport jusqu'au Point de Livraison du Client.

« **Catalogue des Prestations** » : liste des prestations proposées par le Gestionnaire du Réseau de Distribution. Le Catalogue des Prestations GRDF est disponible à l'adresse suivante : <https://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications>.

« **Client** » : personne morale, consommateur final non domestique, ayant souscrit un Contrat de vente de gaz avec DYNEFF.

« **Compteur** » : appareil qui mesure le volume de Gaz livré au Client.

« **Conditions Générales de Vente (CGV)** » : partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

« **Conditions Particulières de Vente (CPV)** » : partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre Dyneff et le Client.

« **Conditions de Distribution** » : document contractuel ayant pour objet de définir les Conditions de livraison du Gaz et les Conditions d'accès et de réalisation des interventions pour les Clients n'ayant pas souscrit de Contrat de Livraison Directe avec le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Ce document fait partie intégrante du Contrat et lie le Client au GRD.

« **Consommation Annuelle de Référence (CAR)** » : volume de consommation annuel de Gaz définie par GRD annuellement, ou stipulée par le client en cas de modification d'usage de l'énergie sur la base d'un rapport de bureau d'étude ou d'installateur et que DYNEFF s'engage à vendre au Client pour un Point de Consommation Estimé (PCE).

« **Consommation Prévisionnelle Contractuelle** » : il s'agit de la CAR multipliée par la durée annuelle du contrat. En cas de durée non multiple de 12 mois, la consommation contractuelle est calculée via la méthode des profils, soit la CAR/Nombre total de jours durant la durée du Contrat x  $\Sigma$  coefficients saisonniers<sup>2</sup> sur la durée du Contrat.

« **Contrat (CGV - CPV)** » : le contrat de vente de Gaz se compose des conditions générales de vente de gaz combustible hors résidentiel (CGV) ainsi que des conditions particulières de vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

« **Gaz** » : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires européennes.

« **Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)** » : exploitant du réseau de distribution de Gaz où est situé le Point de Livraison. Il se définit comme le cocontractant du Client au titre des Conditions de Distribution pour un Point de Livraison raccordé au Réseau de distribution.

« **Installation intérieure** » : ensemble des installations et ouvrages situés en aval du Point De Livraison.

« **Une partie** » : DYNEFF ou le Client.

« **Des parties** » : DYNEFF et le Client.

« **Point de Comptage et d'Estimation (PCE)** » : dispositif situé en aval du Réseau de distribution permettant d'assurer le comptage du volume de Gaz livré au Client ainsi que la régulation de la pression de livraison du Gaz.

« **Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)** » : quantité de chaleur théorique qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius ; tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

« **Mise en service** » : opération effectuée par le GRD consistant à rendre possible durablement un débit continu de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation.

« **Remise hors service / coupure** » : opération effectuée par le GRD consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation.

« **Point De Livraison (PDL)** » : point physique où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné dans les CPV comme étant le PCE.

« **Quantités livrées** » : quantités de Gaz correspondant à la somme des quantités mesurées par le dispositif local de mesurage et des éventuelles quantités corrigées.

« **Remise en service** » : opération effectuée par le GRD consistant à rendre de nouveau possible durablement un débit continu de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation à la suite d'une mise hors service.

« **Réseau de distribution** » : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités sous la responsabilité du GRD, constitués notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement à l'aide duquel le GRD réalise des prestations d'acheminement de Gaz jusqu'au PDL du Client.

« **Offre de marché** » : Les prix du gaz naturel des offres de marché sont librement fixés par les fournisseurs (hors part variable de distribution, taxes, ...).

## 1 Dispositions générales

### 1.1 Objet du Contrat

Le Contrat de fourniture a pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles DYNEFF fournit au Client du Gaz sur les zones géographiques où DYNEFF a conclu un accord avec le GRD et dont la quantité d'énergie est exprimée en kWh PCS. Il définit également les conditions selon lesquelles le GRD livre le Gaz au Client et détermine les conditions du mandat confié par ce dernier à DYNEFF. Le Gaz est destiné aux utilisations désignées dans les documents contractuels.

Le Contrat annule et remplace toutes propositions, accords, engagements écrits ou verbaux portant sur le même objet et qui seraient antérieurs à sa date de signature.

### 1.2 Souscription du Contrat

Le Client peut solliciter la souscription d'un Contrat de fourniture en contactant DYNEFF par téléphone, par courrier postal ou électronique ou par l'intermédiaire d'un apporteur d'affaires en relation contractuelle avec Dyneff. Il peut également solliciter cette souscription sur le site internet [www.dyneff.fr](http://www.dyneff.fr) ou tout autre site proposant les offres de DYNEFF. Toute fourniture de gaz implique l'acceptation sans réserve de la part du Client des CGV – CPV, étant entendu que tous autres documents, notamment les conditions générales d'achat du Client, sont inopposables à DYNEFF. Le contrat est valable uniquement pour le(s) Point(s) de Livraison considéré(s) que Dyneff fournit de manière exclusive.

### 1.3 Durée du Contrat

La durée du Contrat est déterminée dans les CPV. Le Contrat lie les Parties dès sa date de souscription et prend effet à compter de la date de Mise en service du Compteur par le GRD ou d'ouverture du compte Client par DYNEFF (indiquée sur la première facture ou par écrit).

### 1.4 Continuité de la fourniture de Gaz

Conformément à la législation française en vigueur, DYNEFF est tenue d'assurer la continuité de fourniture de gaz à ses Clients. Cependant, l'exécution du Contrat pourra être suspendue par les Parties en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les Pouvoirs Publics et/ou le GRD ou de toute autre hypothèse prévue aux présentes Conditions Générales ou dans la loi en vigueur. A cet effet, le Client reconnaît que l'obligation de livraison peut, notamment pour chacun des cas évoqués dans le présent article, être réduite ou interrompue. Le Client ne pourra alors prétendre à une quelconque indemnisation des éventuelles conséquences en découlant. La fourniture pourra également être suspendue à l'initiative de DYNEFF dans les conditions prévues au Contrat notamment en son article 5. Le Gaz vendu est destiné exclusivement aux utilisations désignées dans les CPV. Tout usage illicite ou frauduleux du Gaz peut entraîner la coupure du Point de Livraison.

## 2 Vente du Gaz

DYNEFF s'engage à fournir du Gaz au Client dans la limite des CGV – CPV. En outre, la fourniture de Gaz est subordonnée à :

- la Mise en service préalable des ouvrages de raccordements par le GRD ;
- la conformité de l'installation du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment à l'arrêté du 2 août 1977 modifié ;
- la prise d'effet des Conditions de distribution pour le PDL du Client.

La fourniture du Gaz par DYNEFF interviendra après réception par DYNEFF du Contrat de vente de Gaz complété et signé par le Client et d'un éventuel dépôt de garantie ou de toute autre documentation si exigée par DYNEFF. La date prévisionnelle de fourniture est stipulée dans les CPV, sous réserve de son acceptation par le GRD.

Toute consommation de gaz fourni par DYNEFF au-delà de la date de fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, et non couverte par un nouveau contrat conclu avec DYNEFF constitue une consommation anormale.

(1) DYNEFF subissant un préjudice du fait de cette consommation anormale, le Client sera facturé du prix P suivant en €/MWh les kWh consommés, hors prix des CEE si le Client est éligible :

- $P = 25 \text{ €/MWh} + \text{indice PEG France MA en €/MWh}$
- PEG France MA est le prix en €/MWh, sur le mois de fourniture, tel que publié sur le site [www.eex.com](http://www.eex.com). Le prix sera appliqué aux quantités anormales consommées par le Client.

(2) Sauf conclusion d'un nouveau Contrat dans les meilleurs délais, la poursuite de la consommation anormale se fera aux risques et périls du Client. DYNEFF pourra à tout moment demander au Gestionnaire de Réseau l'interruption de fourniture de gaz pour le Point de livraison du Client. Les frais d'interruption seront à la charge du Client. En pareil cas, le Client ne pourra engager la responsabilité de DYNEFF pour des dommages découlant de cette interruption.

## 3 Transfert de propriété et transfert des risques

Le transfert de propriété et des risques du Gaz a lieu après le passage du Gaz au PDL du Client.

## 4 Livraison du Gaz

### 4.1 Conditions de distribution

Les Conditions de Distribution du Gaz (caractéristiques et détermination des quantités, conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement, le dispositif de comptage etc) sont fixées dans les Conditions de Distribution jointes aux présentes et liant le Client au GRD. Le GRD a mandaté DYNEFF pour le représenter auprès du Client en ce qui concerne l'acceptation, l'exécution, la résiliation ou l'interprétation des Conditions de Distribution et pour recueillir également les demandes spécifiques du Client. A cet effet, DYNEFF est l'interlocuteur du Client pour toutes demandes relatives au Catalogue des Prestations en vigueur à la date de la demande. DYNEFF transmet

toutes demandes au GRD et facture le Client, pour le compte de ce dernier, de toutes sommes dues à ce titre, conformément au Catalogue des Prestations. Le Catalogue des Prestations est mis à la disposition du Client sur le site internet du GRD, sur [www.Dyneff.fr](http://www.Dyneff.fr) ou peut lui être adressé sur simple demande par courriel. Le Client est informé que le GRD reste seul responsable de la bonne exécution des Conditions de Distribution et des différentes prestations listées au Catalogue des Prestations. Les volumes de Gaz livrés sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions de distribution du GRD dûment acceptées par le Client.

### 4.2 Obligations du Client

À tout moment, le Client devra permettre au GRD d'accéder aux ouvrages de raccordement et en particulier au Point de Comptage et d'Estimation, et a minima, une fois par an. Le Client reconnaît qu'il doit impérativement être en possession d'un certificat de conformité, délivré par un professionnel, de l'installation des matériels mettant en œuvre des gaz combustibles. L'Installation intérieure est exécutée et entretenue sous la responsabilité du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde de ladite Installation. L'Installation intérieure, ainsi que ses compléments ou modifications doivent avoir été établis et les visites de contrôle avoir été réalisées, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment l'arrêté du 2 août 1977 modifié relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations Gaz. Durant toute la durée du Contrat, le

Client s'engage ainsi à respecter ses obligations relatives à la conformité de son Installation intérieure (entretien périodique notamment de la tuyauterie, des robinets, appareils de chauffage, ventilation...). En aucun cas, DYNEFF ne sera responsable de la défektivité de l'Installation intérieure.

Le client a l'obligation d'informer Dyneff de toute modification de son installation intérieure ou comportement, usage, dont les conséquences sont une réduction ou augmentation de sa consommation. Si l'impact de ces modifications sur la consommation est supérieur ou égal 15 % par rapport à la CAR définie sur les CPV, un complément de prix tel que défini à l'article 6 sera appliqué.

## 5 Refus et/ou arrêt de livraison de Gaz

DYNEFF pourra refuser au Client (ou suspendre) la fourniture de Gaz, notamment dans les cas suivants :

- Non-paiement dès la première facture et après mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de dix (10) jours calendaires à compter de sa réception par le Client.
- Non-constitution, reconstitution ou disparition du dépôt de garantie et/ou de la garantie financière tels que stipulés dans les CGV – CPV.
- Non-conformité des Installations du Client.
- Usage frauduleux ou illicite du Gaz.
- Danger grave et imminent porté à la connaissance de Dyneff
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et dispositifs de comptage, quelle qu'en soit la cause.
- Injonction émanant d'une autorité compétente
- Trouble causé par un Client ou par ses Installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie.
- Inexécution ou manquements graves ou répétés à l'une quelconque

des obligations du présent Contrat.

- Rétrocession de Gaz, même à titre gratuit, par le Client à un ou plusieurs tiers, à quelque titre que ce soit, sans autorisation préalable et écrite de DYNEFF.

Dans ces hypothèses, tous les frais (notamment ceux stipulés au Catalogue des Prestations, de recouvrement...) sans préjudice de tous autres dommages et intérêts engendrés par la suspension de fourniture seront supportés par le Client (notamment, les pénalités de rupture anticipée du contrat prévues au CPV, auxquelles se substitueront les coûts de revente à perte des quantités de gaz réservées initialement pour le contrat s'ils sont supérieurs aux pénalités précitées).

L'interruption de fourniture n'exonère pas le Client du règlement de ses factures échues.

## 6 Prix du Gaz

Le prix du Gaz déterminé dans les CPV est un prix de marché, non réglementé, fixé librement par DYNEFF. Aux prix hors taxes s'ajoutent les impôts, taxes, charges et redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, conformément à la législation et/ou réglementation en vigueur. Le prix des services supplémentaires que DYNEFF peut être amené à proposer au Client sont communiqués au Client sur simple demande. Le prix des prestations associées à la livraison de Gaz assurées par le GRD sont fixées dans le Catalogue des Prestations du GRD et facturées au Client.

### 6.1 Prix Fixe

En cas de souscription à une offre au prix fixe, le prix du kWh de gaz hors toutes taxes (HTT) est fixe pendant toute la durée figurant sur les CPV. Il s'agit du prix du kWh hors le tarif de distribution variable du GRD fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), hors Certificats d'Économies d'Énergies (CEE) pour les codes NAF éligibles et toute autre composante du prix qui viendrait impacter le prix du kWh qu'ils s'agissent d'options (telles les Garanties d'Origine) ou de dispositions réglementaires.

## 6.2 Prix Variable

En cas de souscription à une offre à prix variable, le prix du kWh de gaz est indexé sur l'indice PEG MI ou « EEX MONTHLY INDEX PEG » du marché de gros français du gaz naturel.

Le prix du kWh du contrat évolue mensuellement selon la formule suivante :  $P_0 + \text{PEG MI}$

Où :

- $P_0$  = Prix fixe en €/MWh librement déterminé par Dyneff, déterminé dans les CPV,
- PEG MI = indice EEX MONTHLY INDEX PEG en vigueur disponible sur le site [www.eex.com](http://www.eex.com) -Nota : L'indice PEG MI pour le mois en cours est déterminé le dernier jour ouvré du mois précédent.

## 6.3 Prix de l'acheminement

Les coûts de l'acheminement du gaz jusqu'au Point de Livraison sont variables. Ces coûts liés à l'utilisation des réseaux de gaz comprendront les coûts d'accès au transport, au stockage (si applicable par la réglementation en vigueur) et à la distribution. Ces coûts régulés par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) évoluent annuellement au 1er avril pour le transport et le stockage, au 1er juillet pour la distribution. DYNEFF facturera au Client ces coûts au taux applicable sur la période concernée.

## 6.4 Prix des CEE

Pour les Clients éligibles aux certificats d'économie d'énergie (CEE) : le prix des CEE est une composante variable du prix du gaz. Son prix est répercuté par Dyneff au Client en fonction de l'évolution de l'indice C2E Market consultable sur <https://c2emarket.com/> à fréquence mensuelle et selon la formule suivante :

$(\text{indice Spot CEE précarité du mois} \times 0.485 \times 0.623) + (\text{indice Spot CEE classique du} \times 0.4853) \times 1.06$

# 7

## Facturation / Paiement

Les factures sont établies conformément à la législation en vigueur. Elles sont émises et adressées au Client par DYNEFF selon la quantité d'énergie relevée ou estimée par le GRD. Le Tarif de Distribution détermine la fréquence d'émission des factures (par exemple : facturation mensuelle pour tous les clients en tarif de distribution T3, bimestrielle ou annuelle pour les T2 et T1). L'acceptation des présentes Conditions Générales vaut acceptation pour l'émission d'une facturation sous format électronique sauf stipulation contraire dans les CPV.

Le Client pourra communiquer à DYNEFF par téléphone, courrier

électronique ou postal, au plus tôt douze (12) jours calendaires et au plus tard cinq (5) jours calendaires avant la date de sa prochaine facture estimée, l'index qu'il aura relevé sur son Compteur. DYNEFF prendra en compte cet index pour établir une facture sur la quantité d'énergie consommée.

Les délais de règlement sont prévus au plus tard, quinze (15) jours calendaires date d'émission de la facture sauf précision contraire dans les CPV.

### 7.1 La facturation bimestrielle

DYNEFF établit alors une facture tous les deux (2) mois soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le GRD, soit sur la base d'une consommation estimée à partir de la consommation prévisionnelle, ou sur la base de l'index communiqué par le Client. En tout état de cause, au moins une facture de régularisation par an sera émise par DYNEFF à partir du relevé effectué par le GRD, tenant compte des quantités réellement livrées au Client.

### 7.2 La facturation mensuelle

DYNEFF établit alors une facture tous les mois sur la base des quantités relevées et communiquées par le GRD soit, sur la base d'une consommation estimée à partir de la consommation prévisionnelle, ou sur la base de l'index communiqué par le Client. Pour bénéficier de ce mode de facturation, le Client doit obligatoirement opter pour le paiement par Lettre de Change Relevé (LCR) ou le prélèvement automatique. A ce titre, le Client fournit à DYNEFF un Relevé d'Identité Bancaire et un mandat de prélèvement dûment renseigné.

### 7.3 Facturation annuelle avec le service mensualisation

Ce service permet au Client de lisser ses paiements sur une période de onze (11) mois en payant un montant identique chaque mois (ou sur la durée s'écoulant depuis la date d'effet jusqu'à la relève réelle du GRD la première année en cas de relève semestrielle, cette durée ne pouvant être inférieure à 6 mois). Il s'engage à approvisionner suffisamment son compte pour permettre les prélèvements convenus. Lors de la première mise en place de la mensualisation, DYNEFF et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des onze (11) mensualités égales à prélever à date fixe. La régularisation intervenant le 12ème mois. La Réception de l'échéancier vaut notification de prélèvement. Cet échéancier peut être révisé en cas de relevé de Compteur en cours d'année montrant un écart notable entre la consommation réelle et estimée ou en cas de variation de conditions tarifaires, ceci afin d'éviter l'émission d'une facture de régularisation d'un montant élevé.

Les mensualités sont calculées sur la base des coûts d'acheminement du gaz sur la période à venir, de la Consommation Annuelle de Référence de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels

services souscrits.

Une fois par an, le Client reçoit une facture de fin de période.

Cette facture lui est adressée sur la base du relevé de ses consommations réelles ou à défaut, de ses consommations estimées par le GRD. Elle précise le montant de l'acheminement, des consommations du Client et des taxes afférentes, et le cas échéant, celui de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant et l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix pendant la période d'exécution du contrat, les relevés effectués par le GRD ainsi que les estimations sont pris en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle selon la méthode dite « des profils » explicitée à l'article 6.

Si le solde est en faveur de DYNEFF, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture.

Si le solde est en faveur du Client, le trop-perçu sera déduit de la prochaine mensualité du nouvel échéancier ou remboursé. Un nouvel échéancier de paiement sera adressé au Client en même temps que la facture annuelle.

## 7.4 Les modes de paiements

Différents modes de paiement sont proposés :

- Lettre de change relevé (LCR)
- Prélèvement automatique : dans ce cas le Client doit retourner à Dyneff un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé accompagné du RIB de l'entité juridique signataire du contrat. Le prélèvement est réalisé le 5 ou le 15 de chaque mois. Cette information est précisée dans les Conditions particulières de vente. La réception de la facture vaut notification de prélèvement.
- Virement uniquement sous réserve de validation de l'étude de

solvabilité selon les critères définis par DYNEFF

- Le chèque est accepté uniquement pour les professionnels dont la CAR est strictement inférieure à 30 MWh

Toute demande de modification des modalités de paiement ou des coordonnées bancaires devra être adressée par courrier auprès de DYNEFF Service GAZ – Parc du Millénaire – Bât. 5 – 1300 Av. Albert Einstein – CS 76033 – 34060 MONTPELLIER Cedex.

## Pour les copropriétés représentées ou non par un syndic de copropriété :

Les modes de paiements seront obligatoirement la Lettre de Change Relevé (LCR) ou le prélèvement automatique.

## 7.5 Retard de paiement

En cas de retard de paiement, il est facturé au Client, sans formalité préalable, un intérêt de retard, à compter de la date d'échéance de paiement de la facture et jusqu'à son complet règlement, égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points. Ces intérêts de retard s'appliquent sur le montant de la créance TTC.

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, Dyneff bénéficie de plein droit sur les sommes dues

et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que multiplie le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage.

Il est rappelé que, toute réclamation du Client ne suspend pas son obligation de paiement.

## 7.6 Mesures prises en cas de non-paiement

En cas de non-paiement intégral d'une facture par le Client dans le délai imparti, Dyneff pourra demander au Distributeur de suspendre la fourniture conformément aux stipulations de l'Article 5. Par ailleurs, Dyneff pourra résilier le Contrat conformément aux stipulations de l'Article 10.

Pour les syndics d'immeubles : Lorsque la facture de gaz du contrat n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008. À défaut de paiement de la facture dans les délais prévus, Dyneff informera le syndic de l'immeuble qu'elle pourra demander au Distributeur de procéder à la

suspension de la fourniture sous un délai de un (1) mois à compter de la date limite de paiement hors trêve hivernale pour les immeubles d'habitation. À défaut de paiement dans ce délai, Dyneff pourra procéder à la coupure un (1) mois après apposition d'un nouveau rappel dans les parties communes de l'immeuble. Le délai peut être porté à deux (2) mois lorsque le syndicat des copropriétaires peut faire valoir auprès de DYNNEF la défaillance frauduleuse du syndic, l'existence d'une procédure de liquidation judiciaire à son encontre ou lorsque le fonds de solidarité de l'énergie a été saisi.

# 8

## Obligations de coopération et d'information

Le Client devra informer DYNEFF de sa consommation future prévisible, Le Client fournira en outre à DYNEFF toutes les informations pouvant s'avérer pertinentes pour une évaluation professionnelle et exacte de la consommation future prévisible, notamment en cas de mise en service. Toute information inexacte ou faussée est susceptible d'entraîner une régularisation importante en fin de période. Tout changement majeur concernant la quantité consommée devra immédiatement être signalé par le Client à DYNEFF par courrier électronique à l'adresse [souscription@dyneff.fr](mailto:souscription@dyneff.fr) ou par téléphone au 04 67 12 68 30.

Ceci est nécessaire en particulier en cas de changements majeurs de production se produisant dans un délai court tels que, arrêt de fonctionnement dû à des vacances ou jours fériés locaux, ou à cause de désactivation, arrêt, ou ajout d'installations de toutes sortes.

Les changements causant une différence d'au moins 15 % de consommation par rapport aux dernières prévisions communiquées devront être considérés comme majeurs.

i. Le Client doit informer sans délai DYNEFF de tout

dysfonctionnement, dommage ou perte de toute installation technique qui sert à la fourniture en gaz, de même qu'à toute décision liée aux travaux d'économies d'énergie impactant la consommation prévisionnelle du site

ii. Si le Client ne respecte pas ses obligations de coopération et d'information, les frais supplémentaires de transport, stockage, distribution et d'achat/revente de gaz naturel et écarts de prix afférents par rapport à ceux en vigueur lors de la souscription supportés par DYNEFF de même que les autres dommages qui y sont liés seront à la charge du Client. La preuve du respect des obligations de coopération et d'information incombe au Client.

iii. Le Client autorise DYNEFF à demander au Gestionnaire de réseau les données de consommation historiques du Client qui se rapportent au(x) Point(s) de livraison où les fournitures ont lieu selon le Contrat.

## 9 Garantie Financière

DYNEFF, afin de garantir ses ventes auprès de Clients professionnels a souscrit un contrat auprès d'une compagnie d'assurance-crédit. Cette garantie est équivalente à 3 (trois) mois du montant total annuel TTC du budget estimé. Il est précisé que DYNEFF choisit librement sa compagnie d'assurance-crédit et se réserve le droit de changer d'assureur à tout moment. La société DYNEFF n'est aucunement obligée et ne s'engage pas à maintenir son assurance-crédit et peut décider à tout moment de

résilier son contrat d'assurance-crédit.

Le Client professionnel est informé et accepte expressément que le délai de règlement et l'encours qui lui sont accordés par DYNEFF sont totalement liés à la couverture d'assurance-crédit acceptée par l'assureur-crédit de DYNEFF préalablement à la signature du contrat.

### 9.1 Refus de l'assureur-crédit de DYNEFF de couvrir le risque préalablement à la signature du contrat

En cas de refus total ou partiel d'assurance par l'assureur-crédit préalablement à la signature du contrat, une garantie bancaire ou un dépôt de garantie pourra être demandé au Client professionnel par DYNEFF.

Le contrat ne deviendra actif qu'à la mise en place effective par le Client de cette garantie et aucune indemnisation ne pourra être demandée par le Client professionnel à DYNEFF en cas de non-activation ou

rupture du contrat pour refus de garantie.

Le non-règlement par le Client, ou l'absence d'adaptation de son montant conformément aux stipulations des Conditions Particulières de Vente, du dépôt de garantie entraînera l'absence de prise d'effet du Contrat ou sa résiliation de plein droit.

### 9.2 Récupération et perte de couverture d'assurance durant la vie du contrat

Si durant la vie du contrat, l'assureur-crédit de DYNEFF venait à réviser sa position et à assurer le Client professionnel totalement ou partiellement, DYNEFF, sur demande écrite du client effectuera une main levée totale ou partielle suivant le taux de couverture effectif accordé par l'assureur si la garantie mise en place est une caution bancaire et/ou un remboursement total ou partiel si la garantie mise en place est un dépôt de garantie.

Le Client accepte expressément que la main levée et/ou le remboursement soit effectué déduction faite de toutes factures émises échues ou non échues.

En cas de dégradation ou de perte de la garantie d'assurance accordée par l'assureur-crédit de DYNEFF à la signature du contrat, DYNEFF sera en mesure d'exiger la mise en place, sur simple notification, de garanties bancaires, notamment d'un dépôt de garantie. L'absence de réponse du Client Professionnel dans un délai de dix (10) jours ouvrés ou de refus de s'y soustraire, pourrait être considéré comme un manquement

au Contrat et donner lieu à la résiliation pour faute du Client du Contrat. Dans ces cas de figure, des pénalités de rupture anticipée prévues au Contrat, à l'article 10 des CGV, pourront être appliquées au Client.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement. En cas de retard de paiement, des frais prévus à l'article 7 des présentes CGV seront appliqués.

En cas de défaut de paiement, DYNEFF compensera sa créance avec cette garantie financière, ce que le Client accepte sans réserve.

À l'échéance du Contrat, le dépôt de garantie est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers Dyneff et sous réserve de ne pas avoir été utilisé en cours de Contrat.

Le dépôt de garantie n'est pas soumis à la TVA et n'est pas productif d'intérêt.

### 9.3 Cas particuliers des copropriétés

Toute demande de Contrat de fourniture adressée à DYNEFF doit être accompagnée :

- i. Du numéro SIRET de la copropriété (ou à défaut son numéro d'enregistrement au registre des copropriétés)
- ii. De la convocation à l'Assemblée Générale où sera validée le budget énergie(s) accompagnée des annexes mentionnant un état des comptes de la copropriété, ses éventuelles dettes et retards de paiement des copropriétaires.

## 10 Résiliation du Contrat

La résiliation du Contrat pourra intervenir dans les cas suivants :

### 10.1 À l'initiative de Dyneff

Après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant 1 (un) mois :

- i. En cas de manquement grave et répété par le Client à tout ou partie de ses obligations contractuelles,
- ii. en cas de non-paiement par le Client d'une facture dans le délai imparti par le Contrat,
- iii. en cas d'utilisation par le Client du gaz naturel fourni dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat ou de disparition de l'objet du contrat (absence de consommation).
- iv. absence ou perte de garantie financière
- v. pour les Sites en contrat unique, en cas de résiliation du Contrat de Distribution qui sera notifiée à DYNEFF par lettre recommandée avec accusé de réception.

Ces manquements entraînent l'obligation pour le Client de payer des frais de résiliation et/ou des pénalités définis infra.

\* Pour les offres Standard : il s'agit de la CAR moyenne de chaque classe de consommation, définie par le MNE (Médiateur National de l'Energie) - source : <https://www.energie-info.fr/>

## 10.2 À l'initiative du Client

Le Client peut résilier le Contrat dans les conditions suivantes :

- i. A l'échéance contractuelle pour le cas des offres standard (mention stipulée dans les CPV), le Client s'engage à informer Dyneff par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) préalablement de toute résiliation moyennant un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières.
  - ii. En cas de manquement grave et répété par Dyneff de ses obligations contractuelles, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant 1 (un) mois, notamment en cas de non-respect par Dyneff de son engagement de fournir du gaz naturel dans le cadre du Contrat. En tout état de cause, le gaz naturel livré et facturé par DYNEFF devra être réglé par le Client.
  - iii. à tout moment pour tout autre motif moyennant un préavis de deux (2) mois avant la date de résiliation souhaitée.
- L'article 10.4. Conséquences de la résiliation anticipée par le Client s'appliquera alors de plein droit et sans formalité. La relation contractuelle débute à la signature des CPV par le Client.

## 10.3 À l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de persistance pendant plus de 2 (deux) mois d'un cas de force majeure prévu à l'article 14, en informant l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé réception.

## 10.4 Conséquences de la résiliation anticipée par le Client

- i. La résiliation anticipée du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité du gaz naturel livré jusqu'au jour de la résiliation. Le prix unitaire du gaz naturel est le prix applicable au jour de la résiliation.
- ii. Tous les frais et excédents de dépense liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante.
- iii. En outre, la résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer les pénalités de résiliation suivantes :

Pour le terme variable du Contrat (kWh) : (Consommation Prévisionnelle Contractuelle - consommation facturée avant résiliation) x Prix unitaire du gaz naturel x 50%

Pour le terme fixe du Contrat (Acheminement) : Acheminement annuel - la part du montant annuel déjà acquitté par le Client

Le Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance contractuelle prévue aux CPV ou à tout autre moment arrêté d'un commun accord par les Parties. Dans tous les cas de résiliation du Contrat mentionnés à l'article 10 :

- i. La date de résiliation effective du Contrat intervient à la date de résiliation ou de changement de fournisseur ;
- ii. La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à DYNEFF jusqu'au jour de la résiliation

effective ;

iii. Le Client s'engage à payer à DYNEFF la totalité des sommes d'ores et déjà engagées et ne pouvant être recouvrées par DYNEFF pour toute la durée de fourniture initialement prévue dans les CPV, tel sera le cas notamment du coût de la revente du gaz réservé pour le contrat au marché de gros. Ces stipulations s'appliquent également en cas de déménagement, disparition du Client (cession d'activité, liquidation, perte de personnalité morale ou autre), raccordement à un réseau de chaleur, avant ou pendant la période de livraison.

Le Client doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec un fournisseur prenant effet à la date effective de la fin de son Contrat. Si tel n'est pas le cas et que le Client continue de consommer du gaz naturel sur son ou ses PCE, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture de gaz naturel interrompue par le GRD. Les conditions et responsabilités prévues à l'article 2 s'appliqueront.

Il est rappelé, conformément à cet article 2, que le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de DYNEFF pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le GRD.

## 10.5 Rétractation

Seul le client consommateur au sens du Code de la consommation, c'est-à-dire le professionnel dont la CAR est strictement inférieure à 30 MWh, peut exercer son droit de rétractation dont il dispose conformément aux dispositions des articles L.121-18 et L.121-20 de ce même code. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser à DYNEFF, avant l'expiration du délai de 14 (quatorze jours), le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté

de se rétracter. Il peut l'envoyer par mail à [service-gaz@dyneff.fr](mailto:service-gaz@dyneff.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF – Service GAZ – Parc du Millénaire – Bât 5 – 1300 Av. Albert Einstein – CS 76033 – 34060 MONTPELLIER Cedex. Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client, en pièce jointe du Contrat. Il est également téléchargeable sur le site [www.dyneff.fr](http://www.dyneff.fr).

# 11 Règlements(s) nouvelle(s)

Si, en cours d'exécution du Contrat, une réglementation devait être modifiée ou une nouvelle réglementation entrer ou être sur le point d'entrer en vigueur, et que cette réglementation devait être susceptible d'avoir un quelconque effet direct ou indirect défavorable à DYNEFF, notamment économique, ce dernier aura la possibilité de mettre fin au présent Contrat. Une telle option pourra être exercée par DYNEFF à tout moment, lors de l'exécution de la prestation. Avant d'appliquer cette clause, DYNEFF fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution équitable pour les Parties. Le cas échéant, DYNEFF notifiera au client la résiliation du contrat par courrier recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la notification émise par DYNEFF.

## 12 Responsabilité

### 12.1 Responsabilité à l'égard des tiers

Les Parties supportent, chacune en ce qui la concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils endossent en vertu du droit commun, à raison de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du présent Contrat.

### 12.2 Responsabilité entre DYNEFF et le Client

Chacune des Parties assumera les responsabilités liées aux prestations et engagements qu'elle sera amenée à exécuter et à prendre au titre du présent Contrat. Toutefois, la responsabilité de DYNEFF est limitée aux dommages directs et ne peut excéder 1/12ème de la facturation annuelle du Client. La responsabilité de DYNEFF ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures.

### 12.3 Responsabilité du CRD

Le GRD est responsable, vis-à-vis du Client, de la livraison du Gaz, selon les dispositions des Conditions Standard de Livraison, notamment en termes de qualité et de continuité de la distribution du Gaz. Le Client s'engage à respecter les Conditions Standard de Livraison du GRD et, en cas d'interruption ou de suspension de la livraison du Gaz fondée sur un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité de DYNEFF ne peut en aucun cas être recherchée au titre de cette interruption.

## 13 Assurances

Les Parties doivent souscrire à leurs frais, chacune en ce qui la concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de leurs obligations respectives au titre de l'utilisation du produit livré par DYNEFF.

## 14 Force majeure - interruption de la livraison de Gaz

### 14.1 Définition

Les Parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de tout ou partie de leurs obligations a pour cause la survenance d'un événement revêtant le caractère de force majeure telle que définie par le Code civil et les tribunaux français.

Le cas de force majeure est entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.

Les Parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable,
- fait de l'administration ou des pouvoirs publics, grèves, faits de guerre déclarée ou non déclarée, émeutes, révolutions, actes de terrorisme ou attentat,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions ou chutes d'avions.

Toutefois, d'éventuels coûts d'utilisation de l'infrastructure des réseaux de gaz, qui ne disparaissent pas suite à l'événement de force majeure, resteront à la charge du client. Dans l'éventualité que le Client reste tenu du paiement de tels coûts, Dyneff mettra tout en œuvre pour les minimiser dans la mesure du possible.

### 14.2 Mise en œuvre

La Partie qui invoque un événement ou une circonstance visée 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 visée au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions Standard de Livraison.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de

l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si DYNEFF 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.

## 15 Confidentialité - Droit d'accès aux fichiers informatisés

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant auprès de DYNEFF SAS – Parc du Millénaire – Stratégie concept – Bât. 5 – 1300 Av. Albert Einstein – CS 76033 – 34060 MONTPELLIER Cedex.

Les informations concernant le Client et contenues dans les fichiers de DYNEFF sont traitées en conformité avec le décret n°2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de Gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié.

## 16 Attribution de juridiction

Le droit applicable est le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable, le Client pouvant saisir DYNEFF de toute réclamation par téléphone au 04 67 12 68 30, par courriel à l'adresse [service-gaz@dyneff.fr](mailto:service-gaz@dyneff.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF Service Gaz, Parc du Millénaire - Bât 5, 1300 Av. Albert Einstein CS 76033, 34060 Montpellier Cedex. Si dans un délai de deux (2) mois, le Client n'obtenait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat de fourniture et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès de DYNEFF qui n'aurait pas permis de régler le différend, le Médiateur National de l'Energie pourrait alors être saisi par le Client.. Si le litige est relatif à une obligation incombant au GRD, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment le Tribunal de Commerce de Montpellier y compris en cas de demande incidente, de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs et ce quel que soit le lieu d'exécution du Contrat.

## 17 Évolution des conditions générales de vente

DYNEFF se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. DYNEFF en informera le Client par tout moyen tel qu'une simple mention d'avertissement portée sur une facture. A défaut pour le Client de résilier le Contrat dans les conditions de l'article 10, les nouvelles CGV seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes un (1) mois après la notification de ces modifications faite au Client.

## 18 Cession

Le Contrat ou les droits et obligations s'y attachant ne peuvent pas être cédés par le Client sans l'accord écrit de DYNEFF. En cas de cession du Contrat après accord écrit de Dyneff, une garantie pourra être demandée au repreneur conformément ce qui est prévu à l'article 9 des CGV.

## 19 Informations

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : [www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel)

Il est également rappelé au Client la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

## 20 Protection des données personnelles

DYNEFF est responsable du traitement des données fournies par le Client dans le cadre du Contrat, ainsi que des données pouvant être collectées ultérieurement sur la base de cette relation contractuelle, et garantit leur sécurité et leur traitement confidentiel conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »).

Le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données pour résoudre toute question relative au traitement de ses données personnelles en envoyant un courriel à : [dpo@dyneff.fr](mailto:dpo@dyneff.fr). Les données personnelles du Client seront traitées afin de gérer ses relations avec DYNEFF, de fournir les services demandés, de gérer le service client et, en général, d'exécuter les obligations du Contrat. DYNEFF pourra

mettre à jour et compléter les données personnelles du Client en les enrichissant de données issues de sources accessibles publiquement afin d'améliorer la gestion des relations et le contact avec le Client.

DYNEFF pourra consulter les fichiers des agences de crédit pour évaluer la solvabilité financière du Client et, sur la base de ces consultations, prendre des décisions le concernant, pouvant conditionner l'entrée en vigueur du Contrat ou sa validité. Cependant, DYNEFF laissera toujours au Client la possibilité de lui faire part de tous les arguments qu'il estimera opportun pour la défense de ses droits et intérêts. En cas de défaut de paiement, DYNEFF pourra le notifier aux agences de crédit, conformément à la législation en vigueur.

DYNEFF traitera également les données personnelles pour fournir, avec les moyens disponibles, y compris des moyens électroniques, de manière segmentée et personnalisée, des informations sur la fourniture d'énergie, de produits et de services propres ou de tiers dont DYNEFF fait la promotion, si le Client y a consenti, dans le domaine de l'énergie, des télécommunications, de la finance, de la maison et des loisirs, en ce compris après la fin de la relation contractuelle, si le Client y a consenti. A cette fin, DYNEFF peut utiliser des systèmes automatisés de support et autres moyens permettant de définir des profils de publics cibles de campagnes, d'activités ou d'actions, en utilisant pour ce faire les informations provenant de DYNEFF ainsi que toute information provenant de sources tierces, si le Client y a consenti.

En outre, DYNEFF pourra utiliser les données anonymisées du Client, en préservant toujours son anonymat, même après la fin de la relation contractuelle, afin de les utiliser dans ses systèmes d'aide à la décision et à la gestion d'entreprise.

Les données personnelles seront traitées par DYNEFF pour l'exécution et la poursuite du Contrat pendant toute la durée de la relation contractuelle qui commencera au moment de la signature du Contrat et prendra fin, indépendamment de la période de fourniture, une fois toutes les obligations contractuelles remplies, telles que le traitement des demandes d'information et des réclamations du Client et la révision de la facturation, sans préjudice des obligations d'archivage résultant de la réglementation applicable.

Si le Client y a consenti, ses données pourront être traitées pour une période de deux ans suivant la fin du Contrat, sans préjudice des obligations de conservation supplémentaires imposées par la Loi Informatique et Libertés, telle que modifiée, ou de toute autre réglementation applicable.

Les données nécessaires à la gestion de l'accès au réseau seront communiquées au Gestionnaire du Réseau et seront conservées dans un fichier sous sa responsabilité (le système d'information des PDL), auquel pourront avoir accès à tout moment les personnes autorisées par la législation et la réglementation en vigueur.

DYNEFF, à son tour, travaille avec des prestataires de service tiers, tels que des distributeurs, supports administratifs, services d'accueil téléphonique, banques, sociétés de recouvrement de créances, de marketing et de publicité, d'audit et autres qui pourront, accéder à ses données dans certains cas, aux fins du traitement, avec les garanties nécessaires.

En cas d'impayé du Client, DYNEFF pourra informer les établissements de crédit, conformément à la réglementation applicable. DYNEFF pourra aussi céder les données aux autorités et organismes compétents conformément aux obligations juridiques et fiscales correspondantes. Les données relatives au Contrat seront également communiquées

à l'administration fiscale conformément à la législation et à la réglementation applicable.

Les données que le Client fournit sont nécessaires au maintien de la relation contractuelle, et le fait de ne pas les fournir rendrait impossible la gestion de ladite relation.

Le Client est responsable de la véracité des données fournies et doit en demander la modification, chaque fois que cela est nécessaire, pour assurer la bonne exécution du Contrat et la réalisation des communications.

Le Client peut exercer les droits d'accès, de rectification ou, le cas échéant, demander la suppression de ses données notamment lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Le Client peut demander la limitation du traitement de ses données dans les circonstances prévues à l'article 18 du RGPD, auquel cas elles ne seront conservées que pour l'exercice ou la gestion d'éventuelles réclamations.

Le Client peut à tout moment retirer son consentement en s'opposant au traitement de ses données pour une finalité spécifique, sans que cela ne compromette la licéité du traitement fondé sur le consentement préalable à son retrait, ou bien s'y opposer, auquel cas ses données personnelles ne seront conservées que pour l'exercice ou la gestion d'éventuelles réclamations. Le Client peut contacter DYNEFF pour contester toute prise de décision qu'il estime susceptible d'affecter ses droits et libertés ou ses intérêts légitimes et qui est fondée sur une décision automatisée, y compris en matière d'élaboration de profils. Ce droit lui permet de contester la décision en question et d'obtenir une réponse directe des responsables d'DYNEFF.

Le Client peut demander à DYNEFF la portabilité de ses données personnelles, en obtenant une copie électronique de ces dernières soit par envoi à l'adresse électronique fournie soit dans la section correspondante du site web d'DYNEFF.

Tous ces droits peuvent être exercés en écrivant à DYNEFF, à l'adresse postale suivante : Par du Millénaire - Bât 5 - 1300 av. Albert Einstein - CS 76033 34060 Montpellier Cedex, ou en utilisant un des moyens de communication fourni par DYNEFF :

Numéro de téléphone du Service Client 0467126830 ;  
Courrier électronique [serviceclient@dyneff.fr](mailto:serviceclient@dyneff.fr)

Si le Client n'obtient pas la réponse souhaitée ou n'est pas satisfait, DYNEFF l'informe de son droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse postale suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou via son site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

## 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](http://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.

## **DEFINITIONS :**

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

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

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

**Catalogue des Prestations Annexes** : liste des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur, établie par le Distributeur. Ce Catalogue est publié sur son site Internet, [www.grdf.fr](http://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 branchement d'immeuble collectif et alimentant une ou plusieurs conduites montantes, ou des nourrices dans des locaux ou placards techniques Gaz ou des tiges-cuisines et parfois directement des installations intérieures, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

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

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

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

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

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage, des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison. La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, [www.grdf.fr](http://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 m<sup>3</sup>(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
  - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m<sup>3</sup>(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](http://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 m<sup>3</sup>/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m<sup>3</sup>/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.

À 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](http://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](http://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 du Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,

- Informer le Client et le Fournisseur lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est reconnue.

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

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

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

## 10 Synthèse des Obligations du Fournisseur

---

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

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

## 11 Continuité et qualité de la Livraison du Gaz

---

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

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

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

- tentative de suicide au Gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage ;

- lorsque le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser des travaux de mise en conformité du Branchement, quand celui-ci se situe dans le logement du Client.

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

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

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

Il en va de même en cas de :

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

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

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

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

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

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

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

## 12 Rémunération

---

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

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

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

## 13 Force majeure et circonstances assimilées

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 14 Responsabilités et 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](http://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](mailto:protectiondesdonnees@grdf.fr)