

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

PREAMBULE

Les CGV (telle que cette notion est définie ci-après) sont conclues entre le Client (telle que cette notion est définie ci-après) et DYNEFF, Société par Actions Simplifiée au capital de 20 000 000 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 305 800 997 dont le siège est situé au 1300 avenue Albert Einstein - Stratégie Concept Bât 5 - 34000 Montpellier, qui est fournisseur autorisé de gaz naturel en France.

Les CGV ainsi que les CPV (telle que cette notion est définie ci-après) sont portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion du Contrat (telle que cette notion est définie ci-après). Elles peuvent être librement consultées sur le site www.dyneff-gaz.fr.

Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions de Distribution (jointes au Contrat) qui le lient au Gestionnaire du Réseau de Distribution et les accepte expressément.

Table des matières

DEFINITIONS	2
1. OBJET DU CONTRAT	3
2. INFORMATION PRECONTRACTUELLE	3
3. DESCRIPTION DE L'OFFRE ET PRESTATIONS	3
4. MODALITES DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT	4
5. DROIT DE RETRACTATION	4
6. GESTION DE L'ACCES AU RESEAU	4
7. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT, FOURNITURE DU GAZ	4
8. DUREE DU CONTRAT ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT	4
9. RECONDUCTION	5
10. DEPOT DE GARANTIE	5
11. CONTINUITE DE LA FOURNITURE DE GAZ	5
12. SUSPENSION DE FOURNITURE DE GAZ	5
13 - RESILIATION	6
13.1 Résiliation à l'initiative du Client	6
13.1.1 Résiliation intervenant pour changement de fournisseur	6
13.1.2 Résiliation suite à une modification des dispositions contractuelles ou tarifaires	6
13.1.3 Autres cas	6
13.2 Résiliation à l'initiative du Fournisseur	6
13.3 Conséquences de la résiliation	6
14 - CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION	6
14.1 Conditions de Distribution	6
14.2. Obligations du Client	7
15. PRIX DU GAZ	7
16. FACTURATION	8
16.1 Facturation annuelle avec service de mensualisation	9
16.2 Facturation bimestrielle	9
16.3 Emission d'une facture intermédiaire	9
17. PAIEMENT	9
17.1 Modes de règlement	9
17.1.1. Facturation annuelle	9
17.1.2. Facturation Bimestrielle	9
17.2 Dispositif du Chèque énergie	10
17.3 Difficultés de paiement	10
17.4 Pénalités de retard	10
17.5 Trop perçu	10
18 - COMPTAGE DU GAZ	11
18.1 Compteurs	11
18.2 Relevé des Compteurs	11
19. DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR (SANS FRAUDE DU CLIENT)	11
20. RESPONSABILITÉS - ASSURANCE	11
20.1. Responsabilité du Fournisseur	11
20.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client ..	11
20.3. Responsabilité du Client	11
21. REGLEMENTATION(S) NOUVELLE(S)	11
22. FORCE MAJEURE	11
23. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES	12
24. RECLAMATIONS	12
25. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE ..	13
26. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE	13

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

DEFINITIONS

« **Abonnement** » : composante du prix couvrant les coûts d'acheminement du gaz jusqu'au Point de Livraison hors consommation de gaz.

« **Abonnement Standard** » : composante du prix couvrant les coûts d'acheminement du gaz jusqu'au Point de Livraison hors consommation de gaz, répartie de façon égalitaire entre les clients de la même classe de consommation (péréquation tarifaire ou harmonisation du prix).

« **Abonnement spécifique** » : composante du prix couvrant les coûts d'acheminement du gaz jusqu'au Point de Livraison hors consommation de gaz, répartie de façon unitaire par clients (prix au réel).

« **Auto-relève** » : désigne le relevé, à un instant donné, de l'index, exprimé en m3 affiché sur l'instrument de mesure, le Compteur, effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur.

« **Capacité normalisée** » : A chaque Point De Livraison est associée une capacité dite « normalisée » (ou volume de gaz à acheminer normalisé), déterminée à partir de sa CAR, de son profil, de la température de pointe 2% de la station météo à laquelle est rattaché le PITD concerné, et d'un coefficient d'ajustement « A ».

« **Catalogue des Prestations** » : désigne la liste des prestations de service proposées par le GRD. Le catalogue des prestations GRD est disponible sur le site du GRD et dyneff-gaz.fr

« **Chèque énergie** » : désigne un dispositif qui remplace les tarifs sociaux de l'énergie depuis le 1^{er} janvier 2018 et prenant la forme d'une aide attribuée sous conditions de ressources, pour le paiement des factures d'énergie du logement.

« **Client(s)** » : désigne les Consommateurs, ou Non-professionnels consommateurs de Gaz, ayant souscrit un Contrat avec le Fournisseur.

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

« **Conditions Générales de Vente (CGV)** » : désigne le présent document.

« **Conditions Particulières de Vente (CPV)** » : désigne les conditions de vente convenues spécifiquement entre les Parties (offre gaz, coordonnées client, abonnement, prix, facturation...).

« **Conditions de Distribution** » : désigne les conditions d'accès au réseau de distribution telles que définies par le GRD. Ce document fait partie intégrante du Contrat et lie le Client au GRD.

« **Consommation Annuelle de Référence GRD (CAR GRD)** » : désigne la consommation annuelle de Gaz d'un PDL sur une année telle qu'estimée par le GRD en

fonction de la moyenne des trois dernières années de consommation sur ce point, à température moyenne.

« **Consommation Annuelle de Référence Client (CAR CLIENT)** » : désigne la consommation annuelle de référence de Gaz telle que convenue entre le Fournisseur avec le Client.

« **Consommateur** » : Désigne toute personne physique qui agit en dehors de toute activité professionnelle pour se procurer ou utiliser un produit afin de satisfaire ses besoins personnels ou familiaux.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué des CPV, de la fiche descriptive de l'Offre, des CGV et des Conditions de Distribution. Ces documents sont classés par ordre de priorité décroissante.

« **Donnée(s) personnelle(s)** » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un nom, un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« **Fournisseur** » : désigne DYNEFF en qualité de fournisseur de Gaz.

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

« **Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)** » : désigne l'exploitant du Réseau de distribution de Gaz où est situé le PDL. Il représente le cocontractant du Client au titre des Conditions de distribution pour un PDL raccordé au Réseau de distribution.

« **Grille tarifaire** » : désigne le tableau comprenant le prix du Gaz appliqué au Client et communiqué préalablement à sa souscription en ligne, par voie électronique ou papier selon le canal de souscription.

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

« **Index de départ** » : désigne l'index retenu par le GRD, exprimé en m3, utilisé pour la mise en service du Contrat dans le cadre d'un changement de Fournisseur ou d'une mise en service.

« **Index Relevé** » : désigne l'index transmis par le GRD, exprimé en m3, pour le compteur associé au Contrat et transmis au Fournisseur.

« **kWh** » : désigne l'abréviation de kilowattheure, unité de facturation de l'énergie gaz naturel issue des m3 relevés sur les compteurs par l'application d'un coefficient thermique (donnée du GRD).

« **MWh** » : désigne l'abréviation de mégawattheure, unité de mesure de l'énergie gaz naturel. 1MWh = 1000 kWh.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

« **Mise en service** » : désigne le rattachement par le GRD d'un PCE à un Client.

« **Mise hors service / coupure** » : désigne l'opération effectuée par le GRD consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans un branchement et/ou une installation (tels que définis dans les Conditions de Distribution).

« **Non-professionnel** » : Désigne toute personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Offre** » : désigne l'une des offres commerciales de fourniture de Gaz proposée par le Fournisseur à ses Clients.

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

« **Point de Comptage et d'Estimation (PCE)** » : désigne le 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.

« **Point De Livraison (PDL)** » : désigne le point physique où le Gaz est livré chez le Client. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.

« **Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)** » : désigne la 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.

« **Quantités livrées** » : désigne les quantités de Gaz mesurées par le Compteur incluant les éventuelles quantités corrigées.

« **Remise en service** » : désigne l'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 / coupure.

« **Réseau de distribution** » : désigne l'ensemble des ouvrages, installations et 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.

« **Réseau Public de Distribution (RPD)** » : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz naturel géré par le GRD.

1. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles le Fournisseur fournit au Client du Gaz dans les termes de l'Offre souscrite par le Client figurant au catalogue du Fournisseur et dont la quantité d'énergie est exprimée en KWh PCS, ainsi que les conditions des éventuels services associés.

Il précise également les conditions selon lesquelles le GRD livre le Gaz au Client et détermine les conditions du mandat confié par ce dernier au Fournisseur, le tout formant le Contrat unique signé par le Client. Il est rappelé que le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du réseau. Les CGV sont applicables à tout Client ayant souscrit à une Offre du Fournisseur, situé sur le territoire desservi par GRDF en France métropolitaine (hors Corse) et alimenté par un branchement effectif ayant une CAR inférieure ou égale à 300.000 kWh.

2. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Le Fournisseur porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre, conformément à l'article L. 224-3 du Code de la consommation.

Le Client peut avoir accès à l'Aide-mémoire du consommateur d'énergie sur les sites <http://www.energie-info.fr>. Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le site www.dyneff-gaz.fr soit par téléphone au numéro indiqué sur la facture ; soit par demande écrite à l'adresse: DYNEFF, Service Gaz, 1300 Avenue Albert Einstein, 34060 Montpellier. Le Fournisseur est tenu vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire pendant toute la durée du Contrat.

3. DESCRIPTION DE L'OFFRE ET PRESTATIONS

Le Fournisseur propose au Client une Offre de Gaz dite « Offre de marché » (voir article 15 pour plus de précisions). Le Fournisseur peut être amené à proposer des services complémentaires dont les modalités seront transmises au Client, par tout moyen adéquat, préalablement à sa souscription. Le Client aura la possibilité, une fois par an et sans surcoût, de changer d'Offre. Au-delà d'un changement par an, des frais forfaitaires de quinze euros toutes taxes comprises (15€ TTC) seront appliqués.

Tout changement d'Offre devra être demandé auprès du service client du Fournisseur et sera effectif le jour de la validation de la nouvelle Offre par le Client. La modification entraînera le renouvellement automatique du Contrat pour la durée définie dans la nouvelle Offre.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

4. MODALITES DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le Client peut solliciter la souscription d'un Contrat en contactant le Fournisseur par téléphone, par courrier postal ou électronique. Il peut également souscrire sur le site internet www.dyneff-gaz.fr ou tout autre site partenaire proposant l'Offre du Fournisseur.

Dans tous les cas, les informations relatives aux caractéristiques du Contrat seront confirmées au Client par écrit ou tout autre support durable, conformément à l'article L. 221-13 du Code de la consommation.

5. DROIT DE RETRACTATION

Le Client ayant souscrit à une Offre dispose, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, le Client doit adresser au Fournisseur, avant l'expiration du délai de rétractation, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par mail à service-gaz@dyneff.fr ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF - Service GAZ -Stratégie concept - Bât. 5 - 1300 Av. Albert Einstein - CS 76033 - 34060 MONTPELLIER Cedex.

Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client dans les CGV et sur le site www.dyneff-gaz.fr. Dans le cadre d'une Mise en service ou d'un changement de fournisseur, le Client pourra demander à bénéficier sans délai de la fourniture de Gaz naturel et, le cas échéant, des services du Fournisseur, en complétant l'attestation de demande de fourniture de gaz avant la fin du délai de rétractation jointe en annexe ou sur le site www.dyneff-gaz.fr. Dans ce cas, le Client sera immédiatement redevable des prestations souscrites.

6. GESTION DE L'ACCES AU RESEAU

Le GRD mandate le Fournisseur pour le représenter auprès du Client. A ce titre, le Fournisseur devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture de Gaz qu'à l'accès au RPD. Toutefois, conformément aux Conditions de Distribution jointes aux CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD qui peut notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation en Gaz. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le Fournisseur, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations du GRD en vigueur au jour de l'intervention disponible sur le site du GRD.

7. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT, FOURNITURE DU GAZ

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 et, notamment, 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 ;
- la prise d'effet des Conditions de Distribution pour le PDL du Client.

La fourniture du Gaz par le Fournisseur interviendra après réception par ce dernier du Contrat complété et signé par le Client ainsi que la transmission de l'index de départ. A défaut de transmission par le Client de son index de départ, celui-ci reconnaît accepter celui calculé par le GRD.

8. DUREE DU CONTRAT ET PRISE D'EFFET 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 notifiée par le GRD ou d'ouverture du compte Client par le Fournisseur (indiquée sur la première facture). Il peut être résilié, sans frais, à tout moment par le Client, conformément aux dispositions de l'article L. 224-14 du Code de la consommation.

Seul l'index confirmé par le GRD pourra servir d'Index de départ et de base à la facturation. Dans le cadre de la procédure d'inscription et afin d'obtenir la confirmation du GRD, le Fournisseur demandera au Client de lui communiquer un Auto-Relevé. Ce dernier sera pris en compte sauf :

- Si le délai entre le moment où l'Auto-Relève est effectuée par le Client et la date effective de fourniture de Gaz dépasse quinze (15) jours calendaires ;
- En cas de refus de cet Auto-Relevé par le GRD, le Fournisseur proposera au Client de procéder à une relève spéciale. La relève spéciale, qui correspond à une commande d'index au GRD, est une prestation payante du Catalogue des Prestations du GRD, sous condition : elle sera à la charge du Client si l'index commandé est incohérent par rapport à l'auto-relève et du GRD si l'index communiqué est cohérent par rapport à l'auto-relève.

Si le Client refuse cette prestation, c'est l'Index Relevé par le GRD qui sera retenu.

Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou d'une mise en service (et sous réserve des délais imposés par le GRD notamment en cas de toute première mise en service, de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

périmètre de facturation du Fournisseur), la date effective de fourniture de Gaz est comprise entre le 5^{ème} et le 15^{ème} jour suivant la fin du délai de rétractation dont dispose le Client.

Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des Prestations seront facturés par le GRD au Fournisseur, qui les refacturera au Client à l'euro près et au montant en vigueur au moment de la prestation. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

9. RECONDUCTION

Le Contrat est conclu pour la durée déterminée dans les CPV. Un (1) mois avant le terme du Contrat, le Client recevra par courrier ou par email les nouvelles conditions tarifaires basées sur le type de Contrat initialement souscrit. Il est renouvelé tacitement pour une durée annuelle ou pluriannuelle, sans préjudice des dispositions prévues à l'article 13 « Résiliation ».

10. DEPOT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie pourra être demandé au Client lors de la souscription du Contrat dans les cas suivants :

- un ou plusieurs incidents de paiement a été constaté dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat avec le Fournisseur résilié depuis moins de six (6) mois ;
- plus généralement, dans le cadre d'une mise en service, si le PDL du Client a été coupé par le GRD ou en cas de paiement par chèque, ou par mandat cash.

Le montant du dépôt de garantie sera variable lors de la souscription ou l'exécution du Contrat. Il est équivalent à deux (2) mois de CAR profilée (en fonction du profil climatique du Client). Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Fournisseur, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions prévues à l'article 13, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt et est remboursé au Client à l'expiration du Contrat, sous déduction de toute créance que le Fournisseur pourrait détenir sur le Client à cette date. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement, les sanctions prévues au Contrat restant applicables en cas d'incident de paiement constaté.

11. CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE DE GAZ

Conformément à la législation française en vigueur, le Fournisseur est tenu 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.

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 du Fournisseur dans les conditions prévues au Contrat et, notamment, en son article 12.

12. SUSPENSION DE FOURNITURE DE GAZ

Le Fournisseur pourra suspendre la fourniture de Gaz, notamment dans les cas suivants :

- Non-paiement dès la première facture et après mises en demeure demeurer infructueuses à l'issue d'un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la date limite de paiement, à l'exception de l'éventuelle application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, ainsi que du Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 modifié relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.
- Non-conformité des Installations Gaz du Client.
- Usage frauduleux ou illicite du Gaz.
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et dispositifs de comptage, quelle qu'en soit la cause.
- 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 et, notamment, le non-respect de l'échéancier convenu initialement avec le Client.

Dans ces hypothèses, tous les frais (prévus au Catalogue des Prestations) sans préjudice de tous autres dommages et intérêts engendrés par la suspension de fourniture (coupure, remise en service...) seront supportés par le Client.

- 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 du Fournisseur.

Par exception aux dispositions qui précèdent, le Fournisseur s'engage, du 1^{er} novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante, à ne pas procéder, dans une résidence principale, à l'interruption de la fourniture de gaz, ou à la résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures de Gaz.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

13 - RESILIATION

13.1 Résiliation à l'initiative du Client

13.1.1 Résiliation intervenant pour changement de fournisseur

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié de plein droit et sans frais, à compter de la date de début de livraison signifiée par le GRD auprès du nouveau fournisseur.

Le Client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de sa demande. Le Fournisseur décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD.

Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du site de consommation du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers le Fournisseur de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

13.1.2 Résiliation suite à une modification des dispositions contractuelles ou tarifaires

Lorsque la résiliation fait suite à une modification des dispositions contractuelles notifiée par le Fournisseur dans les conditions prévues à l'article L. 224-10 du Code de la consommation, le Client informera le Fournisseur dans le délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles dispositions contractuelles, de son souhait de résilier le contrat. Le GRD communique alors au Fournisseur la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat continue de s'appliquer jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prendra fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur (article L. 224-14 du Code de la consommation).

Dès lors que le Client respecte les délais susmentionnés, aucun frais de résiliation ne peut lui être imputé.

13.1.3 Autres cas

La résiliation est effective au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation faite au Fournisseur. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

Le Fournisseur établira la facture soldant le compte du Client comme prévu dans le présent Contrat. Cette facture comportera notamment la date de résiliation effective du Contrat.

13.2 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas de manquement à l'une des dispositions du Contrat, il sera résilié de plein droit, trente (30) jours ouvrables après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception en dehors des cas prévus au 3^{ème} alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles et de l'article 3 du Décret n°2008-780.

13.3 Conséquences de la résiliation

Le Fournisseur établira la facture de clôture soldant le compte du Client sur la base de l'index de mise hors service/coupure qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties et qui comportera notamment la date de résiliation effective du Contrat.

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

Le Client est redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à la date de fin de livraison et, notamment :

- Les éventuels frais appliqués par le GRD,
- En cas de redressement d'index postérieurs à la date de fin du Contrat portant sur ladite période en cas de défaillance du compteur :
 - o Erreur en faveur du GRD : redressement limité à quatorze (14) mois, pour les particuliers, ou les professionnels ou non-professionnels consommant moins de 30 MWh/an, à compter de la date d'envoi de la première LRAR provenant du GRD
 - o Erreur en faveur du Client : redressement estimé par le GRD et limité aux consommations des cinq (5) dernières années

Le Fournisseur s'engage à ne percevoir directement aucun frais relatif à la résiliation à l'initiative du Client. Le Fournisseur ne peut facturer au Consommateur que les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation. Le Fournisseur adressera une facture de clôture au Client dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception des informations de clôture transmises par le GRD. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze (15) jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture.

14 - CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION

14.1 Conditions de Distribution

Les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques et détermination des quantités, conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement, dispositif de comptage etc.) sont fixées dans les Conditions de Distribution jointes aux présentes et liant le Client au GRD.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

Le GRD a mandaté le Fournisseur 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.

Le Fournisseur 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 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.

14.2. 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, le Fournisseur ne sera responsable de la défectuosité de l'Installation intérieure.

15. PRIX DU GAZ

Le prix du Gaz est un prix de marché, non règlementé, fixé librement par le Fournisseur. En cas de souscription d'une offre à prix fixe, le prix porté à la connaissance du Client préalablement à la souscription du Contrat restera applicable tout au long du Contrat. En cas de souscription d'une offre à prix variable, le prix communiqué est valable uniquement le jour de la souscription, sans préjudice de l'évolution du ou des indices définis ci-après et servant au calcul du prix. Il est ensuite tenu à la disposition du Client qui peut soit en faire la demande par téléphone auprès du service clients au 04 67 12 68 30 (coût d'un appel local selon opérateur) soit par courrier électronique à l'adresse suivante : souscription-gaz@dyneff.fr.

Les prix sont déterminés dans les CPV, étant entendu que le Fournisseur est tenu vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire.

Toutes les informations relatives au prix applicable par le Fournisseur sont disponibles sur le site www.dyneff-gaz.fr, auprès du service clients au 04 67 12 68 30 (coût d'un appel local selon opérateur) ou par courrier électronique à l'adresse suivante : souscription-gaz@dyneff.fr.

Les prix sont stipulés en Hors Toutes Taxes (H.T.T.) et Toutes Taxes Comprises (T.T.C.) et varient en fonction de la classe de consommation du Client.

La classe de consommation du Client est déterminée d'un commun accord entre le Client et le Fournisseur sur la base des informations transmises et qu'il a validées dans les CPV. En cas d'adaptation réalisée par le Fournisseur, basée sur des consommations établies par le GRD, aucune application rétroactive du nouveau prix ne sera opérée.

Au prix H.T.T. 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 au cours de l'exécution du Contrat.

Le prix des prestations associées à la livraison de Gaz assurées par le GRD sont fixées dans le Catalogue des Prestations du GRD.

Le prix des services supplémentaires que le Fournisseur peut être amené à proposer au Client sont communiqués au Client sur simple demande de sa part et consultable sur le site www.dyneff-gaz.fr.

En cas de souscription à une Offre prix fixe : le prix du kWh H.T.T. de l'Offre est fixe pendant la durée figurant sur les CPV.

En cas de souscription à une Offre prix variable : le prix du kWh de l'Offre est indexé sur l'indice PEG M-1 (marché de gros français) exprimé en €/MWh.

Indice PEG M-1 : (marché de gros du Gaz Naturel en France - échéance mensuelle) : évolue mensuellement selon la formule suivante : Prix du kWh H.T.T. Mois X = Prix du kWh Mois X-1 + PEG Mois X-1 - PEG Mois X-2

Où :

- Prix du kWh H.T.T. Mois X est le prix du kWh en euros, du mois considéré,
- Prix du kWh Mois X-1 est le prix du kWh en euros, du mois antérieur,

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

- PEG Mois X-1 est la moyenne des cotations fin de période en euros, constaté sur l'échéance mensuelle du mois antérieur
- PEG Mois X-2 est la moyenne des cotations de fin de période en euros, constaté sur l'échéance mensuelle antérieure de deux (2) mois par rapport au mois considéré

L'indice mensuel du PEG est disponible sur le site www.powernext.com.

Le prix de l'abonnement est toujours variable ; il évolue selon la formule d'indexation ci-après, considérant la variation des prix réglementés communiquée par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), inhérente aux prestations de transport (ATRT) et de distribution (ATRD) modifiés respectivement au 1er avril et 1er juillet de chaque année civile.

Formule de révision des prix :

- ATRT évoluant au 1er Avril: Abonnement en € H.T.T. + (A+B+C+D au 1/4/N) - (A+B+C+D au 1/4/N-1) avec A + B + C + D tels que :

Préalable : déterminer votre Capacité Normalisée appelée Cap N(m) :

Cap N(m) = CAR¹ x coef A x Coef Zi

A= Cap N(m) x TCS (Tarification de la capacité de sortie du réseau principal vers les points de livraison)

B= Cap N(m) x TCR (Termes de capacité de transport sur le réseau régional) x NTR (niveau de tarif régional)

C =Cap N(m) x TCL (Termes de de capacité de livraison)

D = Capa N(m)-CAR/365 = assiette de calcul du terme de stockage x terme tarifaire stockage = Terme de stockage

Année N : année considérée

Année N-1 : année antérieure au mois considéré

- ATRD évoluant au 1^{er} juillet :

Tarifs de Distribution actualisés et disponibles sur le site de la [CRE](#), rechercher document « Délibération de la Commission de régulation de l'énergie portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF »

Sources :

En fonction de la nature de l'Abonnement du Client ;

- Standard* = la CAR utilisée pour le calcul de l'évolution du montant de votre Abonnement est la CAR moyenne communiquée par le MNE (Médiateur National de l'Energie) par classe de consommation, et disponible sur le site <https://www.energie-info.fr/>

- Spécifique* : la CAR utilisée pour le calcul de l'évolution du montant de votre Abonnement est la CAR définie par le GRD

*Nature de l'Abonnement précisée dans votre fiche descriptive de l'Offre

- Coefficients A & Zi et profils disponibles sur le site Internet du [Groupe de Travail Gaz 2007](#) > données publiques de référence > table des capacités normalisées

NTR : disponible sur le site Internet du [Groupe de Travail Gaz 2007](#) > données publiques de référence > table des PITD par commune

TCS, TCR, TCL disponibles sur le site de la CRE, rechercher document « Délibération de la Commission de régulation de l'énergie portant décision sur l'évolution du tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel de GRTgaz et Téréga »

Terme tarifaire de stockage disponible sur le site de la CRE, rechercher document « Délibération de la Commission de régulation de l'énergie fixant le niveau du terme tarifaire stockage dans le tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel de GRTgaz et Téréga »

Les conseillers du Fournisseur sont à la disposition du Client pour tout complément d'information.

16. FACTURATION

Les factures sont établies conformément à la législation en vigueur. Elles sont émises et adressées au Client par le Fournisseur par e-mail ou par courrier.

La fréquence de facturation est précisée dans les CPV.

Le Client pourra communiquer au Fournisseur via son espace en ligne, 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. Le Fournisseur prendra en compte cet index pour établir une

¹ 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/>

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

facture sous réserve qu'il ne soit pas inférieur au dernier index transmis par le GRD et si le rythme de facturation est bimestriel. Les délais de règlement sont prévus au plus tard, quinze (15) jours calendaires date de réception de la facture

Le Fournisseur proposera au Client une facturation annuelle ou bimestrielle dont la date d'émission sera calée sur les dates de relèves du GRD afin de favoriser la facturation sur relève réelle.

16.1 Facturation annuelle avec service de mensualisation

Ce service permet au Client ayant une consommation inférieure à 150 MWh de lisser ses paiements des consommations annuelles prévisionnelles sur une période de onze (11), mois après calage initial du rythme de facturation sur les dates de relèves du GRD, en payant un montant identique chaque mois. Pour bénéficier de ce mode de facturation, le Client doit obligatoirement opter pour le prélèvement automatique. A ce titre, le Client fournit au Fournisseur un Relevé d'Identité Bancaire et un mandat de prélèvement dûment renseigné. Il s'engage à approvisionner suffisamment son compte pour permettre les prélèvements convenus.

Lors de la mise en place de la première mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe jusqu'à la date théorique de régularisation - de facturation qui correspond, la première année, à la configuration ci-dessous.

La régularisation intervient :

- ▶ au 12^{ème} mois pour les Clients équipés de compteurs communicants (Gazpar®) et relevé mensuellement,
- ▶ à la seconde relève cyclique/normale du GRD si le Client est relevé semestriellement. Cette seconde relève détermine la Date Théorique de Facturation (DTF). Le budget est alors estimé jusqu'à la DTF et fonction de la CAR profilée du client (consommation fonction du climat). Et le nombre d'échéances est équivalent au nombre de mois restant à couvrir jusqu'à DTF moins un (1) mois. Ainsi le montant de la mensualité est fonction du budget prévisionnel profilé jusqu'à la DTF divisée par le nombre d'échéance déterminé.

Conformément à l'article L.224-11 du Code de consommation, le Fournisseur délivre, au moins une (1) fois par an, une facture correspondant à la consommation réelle du Client au cours de la période considérée, sur la base d'un Index Relevé transmis par le GRD.

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, ceci afin d'éviter l'émission d'une facture de régularisation d'un montant élevé.

Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des Consommations Annuelles 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.

Les factures précisent le montant des abonnements, des consommations de Gaz et le cas échéant, celui de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées.

Un nouvel échéancier de paiement est adressé au Client en suivant la facture annuelle.

16.2 Facturation bimestrielle

Le Fournisseur 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. La première facture est établie entre le 30^{ème} et 90^{ème} jour à compter du premier jour de fourniture de Gaz au Client, afin de caler le calendrier de facturation futur sur les dates de relève du GRD. En tout état de cause, au moins une facture de régularisation par an sera émise par le Fournisseur à partir du relevé effectué par le GRD, tenant compte des quantités réellement livrées au Client.

16.3 Emission d'une facture intermédiaire

Le Fournisseur pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire, dans les cas suivants :

- ▶ En cas de retard de paiement ou de paiement partiel de la part du Client et après réception d'une mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours ;
- ▶ Dans l'hypothèse où la consommation relevée est sensiblement supérieure aux prévisions, ou si les caractéristiques essentielles de consommation ont été substantiellement modifiées, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

L'émission de cette facture intermédiaire entraînera une réévaluation des mensualités du Client et l'édition d'un nouvel échéancier si le Client en bénéficiait.

17. PAIEMENT

17.1 Modes de règlement

17.1.1. Facturation annuelle : Prélèvement automatique le 5 ou le 15 de chaque mois

17.1.2. Facturation Bimestrielle : Prélèvement automatique le 5 ou le 15 de chaque mois, ou sur demande du Client, possibilité de payer par virement, chèque ou mandat cash (*Article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus*).

La Réception de la facture vaut notification de prélèvement.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

Le Client peut changer de mode de paiement en cours de Contrat sauf en cas de souscription à une Offre souscrite sur Internet et/ou dont la fréquence de facturation est annuelle.

Toute demande de modification des modalités de paiement ou des coordonnées bancaires devra être adressée par courrier auprès de DYNEFF Service GAZ - Stratégie concept - Bât. 5 - 1300 Av. Albert Einstein - CS 76033 - 34060 MONTPELLIER Cedex ou par e-mail : service-gaz@dyneff.fr.

17.2 Dispositif du Chèque énergie

Conformément à la réglementation, le chèque énergie est un titre spécial de paiement qui permet aux ménages dont le revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond d'acquitter tout ou partie du montant des dépenses d'énergie relatives à leur logement ou des dépenses qu'ils assument pour l'amélioration de la qualité environnementale ou la capacité de maîtrise de la consommation d'énergie de ce logement.

Les conditions d'éligibilité sont disponibles sur le site : <https://chequeenergie.gouv.fr> ou au 0 805 204 805 (service et appel gratuit).

Le Client détenteur d'un Chèque énergie et/ou d'une attestation du Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire pourra bénéficier de la gratuité des frais de mise en service de GRD, et d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de paiement conformément à l'article R. 124-16 du Code de l'énergie.

Le Client adresse son Chèque énergie au Fournisseur par voie postale à l'adresse suivante : DYNEFF SAS - Service Gaz - Stratégie Concept Bât 5 - 1300 Avenue Albert Einstein - 34060 MONTPELLIER qui contrôlera sa validité avant acceptation. Tout Chèque énergie sera refusé dans les cas suivants :

- ▶ durée de validité expirée,
- ▶ zone « ne pas découvrir » figurant sur le chèque énergie non respectée,
- ▶ chèque énergie déjà réservé par un autre fournisseur.

17.3 Difficultés de paiement

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, le Fournisseur pourra procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

17.4 Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, même partiel, des sommes dues par le Client, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client des pénalités de retard, d'un montant de sept euros et cinquante centimes toutes taxes comprises (7,50€ TTC).

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du Chèque énergie. Aucun frais de rejet ou d'incident de paiement ne sera réclamé au Client, quelle que soit sa situation (bénéficiaire du chèque énergie ou non). Par ailleurs, aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué en cas des paiements anticipés.

17.5 Trop perçu

Conformément à l'article 14 de l'Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, en cours d'exécution du Contrat, si une facture fait apparaître un trop perçu au profit du Fournisseur, le trop-perçu est remboursé au Client dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'émission de la facture dans le cas où le trop-perçu est supérieur ou égal à vingt-cinq euros (25 €) TTC.

Dans le cas où le trop-perçu est inférieur à vingt-cinq euros (25 €) TTC, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client sollicite par écrit son remboursement. Dans ce cas, le Fournisseur procède à son remboursement dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la demande du Client.

Dans le cas où le Fournisseur ne respecte pas le délai de remboursement, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois (3 fois) le taux d'intérêt légal, appliqué au montant TTC de la somme à rembourser.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

18 - COMPTAGE DU GAZ

18.1 Compteurs

Les volumes de Gaz livrés sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions de Distribution du GRD dûment acceptées par le Client.

Les informations concernant les volumes livrés au PDL du Client sont fournies par le GRD au Fournisseur.

18.2 Relevé des Compteurs

Les relevés de Compteur sont effectués périodiquement par le GRD.

19. DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR (SANS FRAUDE DU CLIENT)

Le compteur étant la propriété du GRD, le Client n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé par le GRD, ce dernier avertit le Fournisseur et évalue les quantités d'énergie non enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRD transmet cette estimation au Fournisseur ainsi que les éléments de calcul correspondants, notamment ceux l'ayant conduit à déterminer la date de début de redressement.

Afin de faciliter le recouvrement, le GRD informe le Client de l'estimation des consommations qu'il a déterminée et s'efforce à cette occasion de recueillir son accord. Le Client et le Fournisseur disposent d'un délai de trente (30) jours calendaires pour contester les quantités corrigées à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le Fournisseur en informe le GRD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence.

Le Fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du Client. Passé ce délai de trente (30) jours, le GRD 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 circonstanciée et justifiée à son fournisseur. Dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, le GRD applique un abattement systématique de 10% sur le résultat de son estimation de consommation, au titre de l'incertitude relative à ladite estimation.

20. RESPONSABILITÉS - ASSURANCE

20.1. Responsabilité du Fournisseur

Le Fournisseur est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat.

Il est précisé que la responsabilité du Fournisseur ne saurait être recherchée dans les cas suivants :

- ▶ Dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure,
- ▶ Manquement du GRD à ses obligations légales ou contractuelles à l'égard du Client,
- ▶ Survenance d'un cas de force majeure ou fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure,

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.

20.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client

Le GRD est responsable, vis-à-vis du Client, de la livraison du Gaz, selon les dispositions des Conditions de Distribution, notamment en termes de qualité et de continuité de la distribution du Gaz. Le Client s'engage à respecter les Conditions de Distribution 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.

20.3. Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard du Fournisseur de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et des Conditions de Distribution relatives à ses obligations sur son installation intérieure.

21. REGLEMENTATION(S) NOUVELLE(S)

Si, en cours d'exécution du Contrat, une réglementation devait être modifiée ou une nouvelle réglementation devait entrer en vigueur, elle s'appliquera dans le cadre de la relation qui lie les Parties.

22. FORCE MAJEURE

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.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

La force majeure désignera tout évènement ou toute circonstance irrésistible, imprévisible et extérieure, en dehors du contrôle et de la volonté de la Partie touchée, qui retarde ou empêche cette dernière de remplir ses obligations. Dans la mesure où la Partie qui invoque la force majeure a engagé tous les efforts raisonnables pour remplir ses obligations au titre du Contrat et a signalé, dès que raisonnablement possible, à l'autre Partie, l'évènement, les deux Parties seront alors libérées de leurs obligations au titre du Contrat à l'exception de l'obligation pour le Client de régler les factures correspondantes au Gaz déjà fourni à la date de survenance de l'évènement de force majeure.

Les circonstances suivantes seront considérées comme des cas de force majeure, cette liste n'étant pas limitative :

- ▶ Pénurie de matières premières
- ▶ Rupture ou défaut de l'approvisionnement
- ▶ Evènements rendant les pipes du réseau de distribution hors service,
- ▶ Soulèvements sociaux, boycott, lock-out, grèves qui empêcheraient le fonctionnement normal des installations de stockage.
- ▶ Tout autre évènement tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

La Partie qui invoque un évènement 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 évènement ou circonstance et sur ses conséquences. Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'évènement 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'évènement. Si le cas de force majeure perdure pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires consécutifs, les Parties pourront convenir de mettre un terme au Contrat.

23. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies par le Fournisseur dans le cadre du Contrat font l'objet d'un traitement détaillé dans la politique de confidentialité disponible sur le site internet www.dyneff-gaz.fr, par le responsable DYNEFF - SAS immatriculée au RCS de Montpellier sous le n° 305 800 997, sise 1300 Av. Albert Einstein - 34000 Montpellier.

Elles ont pour finalité la gestion et le suivi de la relation avec le Client dans le cadre de l'Offre et la fourniture de nouveaux services en lien avec l'Offre ainsi que les éventuelles actions marketing et promotions proposées par le Fournisseur aux Clients ayant donné leur accord.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de ces finalités. Elles ne feront pas l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne. Le Fournisseur s'assure que les données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre. Enfin, l'ensemble des employés du Fournisseur ayant accès aux données sont soumis à une obligation stricte de confidentialité.

Elles sont réservées à l'usage du Fournisseur et ne peuvent être transmises qu'à des prestataires et/ou sous-traitants amenés à intervenir au titre de l'exécution du Contrat, ou pour se conformer à une obligation légale ou en cas de demande émanant d'une autorité compétente ou pour se conformer à une obligation légale.

Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information, à l'effacement, à la limitation du traitement, d'opposition pour motif légitime, de retrait de consentement et de suppression des données qui le concernent. Le Client peut demander la portabilité de ces dernières à l'adresse suivante : DYNEFF SAS - à l'attention du DPO - 1300 Avenue Albert Einstein - 34000 Montpellier ou à l'adresse mél suivante : dpo@dyneff.fr. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément aux articles L.223-1 et s. du Code de la consommation, le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

24. RECLAMATIONS

En cas de litige dans l'application du (des) Contrat(s), le Client peut saisir le service clients du Fournisseur pour exprimer une réclamation. Toute réclamation devra être adressée au Fournisseur avant le délai légal de prescription. Le Client transmet au Fournisseur tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client. Le Fournisseur et le Client disposent d'un délai de deux (2) ans pour réclamer le paiement des sommes dues.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ NATUREL DYNEFF CLIENTS RESIDENTIEL *Version 04/2020*

Le Client peut saisir le Fournisseur de toute réclamation par téléphone au 04 67 12 68 30, par courriel service-gaz@dyneff.fr ou par courrier à l'adresse suivante : DYNEFF Service GAZ, Stratégie Concept - Bât 5, 1300 Av. Albert Einstein, CS 76033, 34060 Montpellier Cedex.

Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut saisir le Médiateur National de l'Energie lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur.

Le Client peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie, qu'il s'agisse des obligations incombant au Fournisseur ou au GRD :

- ▶ par internet, sur la plate-forme SOLLEN (www.sollen.fr), accessible sur le site www.energie-mediateur.fr
- ▶ ou par courrier, sans affranchir : Le médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 -75443 Paris Cedex 09.

25. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est régi par le Droit français.

TOUS LES LITIGES RESULTANT DE L'EXECUTION ET/OU DE L'INTERPRETATION DU CONTRAT SONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN. LES PARTIES S'EFFORCERONT DE RESOUDRE TOUT LITIGE A L'AMIABLE. LE CLIENT POURRA SAISIR LE FOURNISSEUR DE TOUTE RECLAMATION PAR E-MAIL : service-gaz@dyneff.fr OU PAR COURRIER : DYNEFF SAS, SERVICE GAZ, 1300 AV. ALBERT EINSTEIN 34000 MONTPELLIER.

26. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles sera communiqué au Client au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée. Le Client dispose alors d'un délai maximal de trois (3) mois suivant la réception pour résilier le Contrat, sans pénalité. A défaut d'avoir résilié le contrat à la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, ces dernières seront alors automatiquement applicables et se substitueront aux présentes.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.