

# Conditions Générales de Vente

relatives à la fourniture de gaz  
dans le cadre d'un prix de marché pour un usage domestique  
applicables à partir du 1er mai 2018.

## 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz naturel par la SAS Gaz de Bordeaux, ci-après identifiée comme « le fournisseur », à une personne physique ou morale ci-après identifiée comme « le client », dans le cadre d'un contrat de fourniture. Par défaut, le fournisseur et le client peuvent également être ci-après désignés individuellement comme une « partie » ou collectivement comme les « parties ». Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux consommateurs ou aux non-professionnels, au sens de l'article L 224-1 du Code de la consommation, utilisant le gaz fourni pour un usage domestique.

Le contrat de fourniture est constitué :

- d'un formulaire d'engagement, valant conditions particulières, constatant l'acceptation du client et précisant les modalités spécifiques de fourniture (adresse de livraison, usages, tarif choisi, mode de paiement, le cas échéant date de mise en service, etc.),
- des présentes conditions générales de vente,
- de conditions standard de livraison (régissant les aspects techniques de livraison et de comptage du gaz) établies par le gestionnaire du réseau de distribution (GRD), portées à la connaissance du client par le fournisseur et pour l'application desquelles il peut être l'interlocuteur du client.

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

## 2 – INFORMATION DES PARTIES

### 2.1 – Obligation d'information incombant au fournisseur

#### 2.1.1 Obligation générale

Conformément à la loi, le fournisseur communique, préalablement à la conclusion du contrat et par écrit ou sur support durable, une offre de fourniture reprenant toutes les informations énumérées par l'article L 224-3 du Code de la consommation et notamment les tarifs en vigueur à la date d'effet du contrat ainsi que leurs conditions d'évolution. L'offre de fourniture ainsi que les présentes conditions générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultées sur le site internet du fournisseur : [www.gazdebordeaux.fr](http://www.gazdebordeaux.fr).

#### 2.1.2 – « Espace client » en ligne

Sur son site internet [www.gazdebordeaux.fr](http://www.gazdebordeaux.fr), le fournisseur met à disposition de chaque client un espace personnalisé accessible sans frais par la fonction « Espace client ». À la date de publication des présentes conditions, cet Espace client en ligne permet notamment au client de souscrire un contrat de fourniture, de régler ses factures par carte bancaire, de procéder à certaines opérations courantes de gestion de son compte et d'émettre toute réclamation ou suggestion. Le client s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un tiers. Il est recommandé au client de modifier son mot de passe dès sa première connexion. En cas de perte, de vol ou de détournement de son mot de passe, le client doit informer immédiatement le fournisseur qui s'efforcera de le désactiver dans les meilleurs délais, puis de transmettre un nouveau mot de passe au client. Le fournisseur s'efforce de maintenir l'« Espace client » accessible, mais n'encourt aucune responsabilité au cas où celui-ci serait temporairement inaccessible, pour quelque motif que ce soit.

### 2.2 – Obligation d'information incombant au client

#### 2.2.1 – Identité et titre d'occupation du logement

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

#### 2.2.2 – Choix du tarif

Le client s'engage à fournir toute information nécessaire, d'une part, à la détermination du tarif le plus adapté à sa situation et à ses besoins (et notamment tous les éléments utiles à la détermination de sa consommation annuelle prévisionnelle) et, d'autre part, à la bonne exécution du contrat. Le client s'engage également à fournir toute information relative à la modification de ses besoins ou de sa situation en cours d'exécution du contrat.

#### 2.2.3 – Défaillance du compteur

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

#### 2.3 – Modalités de souscription

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

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

L'engagement du client est formalisé par sa signature apposée sur le formulaire d'engagement que lui a adressé le fournisseur. Le non-retour de ce document au fournisseur est susceptible d'entraîner la résiliation du contrat, conformément aux dispositions de l'article 9.2.

Dans le cas d'une souscription en ligne par le biais de l'« Espace client », l'acceptation du client est formalisée par la validation du formulaire d'engagement dématérialisé.

En cas de souscription par plusieurs co-titulaires, l'identité de chacun d'eux doit figurer sur le formulaire d'engagement qu'ils doivent tous signer. Chaque co-titulaire assume alors à l'égard du fournisseur toutes les obligations mises à la charge du client par les présentes conditions générales, notwithstanding toute convention contraire entre les cotitulaires.

#### 2.4 – Droit de rétractation

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

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

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

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

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

## 3 – FOURNITURE DE GAZ

Le fournisseur s'engage à fournir du gaz au client, dans la limite des quantités, débits et clauses stipulés aux présentes conditions générales et aux conditions particulières, et à le faire acheminer jusqu'aux points de livraison désignés par le client.

Cet engagement de fourniture est subordonné, pour chacun des points de livraison :

- au raccordement au réseau de distribution des compteurs que le client souhaite faire alimenter par le fournisseur ;  
- à l'acceptation, par le client, des conditions standard de livraison établies par le GRD. Ces conditions comportent notamment l'obligation, pour le client, de permettre le libre accès du GRD au moins une fois par an pour la relève de l'index du compteur ;  
- au respect, par le client, de l'ensemble des normes et réglementations en vigueur relatives à son installation intérieure (notamment, les dispositions du Code de la construction et de l'habitation ou du Code de l'environnement et celles de l'arrêté du 2 août 1977 modifié relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances et à l'obtention de tous les certificats de conformité visés par ces normes et réglementations.

Le gaz livré par le fournisseur est du gaz naturel dont les caractéristiques physicochimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisation et dont le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) et la pression de livraison sont déterminés selon les conditions standard de livraison du GRD.

## 4 – APPLICATION DES PRIX DE MARCHÉ

### 4.1 – Définition des prix

Les prix de marché sont fixés librement par le fournisseur. Les barèmes de prix proposés par le fournisseur sont portés à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture. Ils sont tenus à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultés sur le site internet du fournisseur ([www.gazdebordeaux.fr](http://www.gazdebordeaux.fr)).

### 4.2 – Composition des prix

Les prix de marché se composent :

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

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

Ils n'incluent pas le montant des prestations annexes assurées par le GRD et visées à l'article 5.4 ci-dessous (prestations facturées par le GRD au fournisseur en plus de l'acheminement du gaz, dont le fournisseur répercute le coût au client sans majoration).

### 4.3 – Évolution des prix

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

Au moins un mois avant la date anniversaire du contrat, le fournisseur adresse au client une nouvelle proposition de prix, valable pour les deux années ou les trois années suivantes.

En cas de refus de ces conditions tarifaires, le client peut résilier - par écrit - son contrat sans frais.

Si le client ne manifeste pas son refus dans le délai mentionné sur le courrier qui lui a été adressé, le contrat est renouvelé, pour une nouvelle période de deux années ou de trois années, aux nouvelles conditions tarifaires.

Le client consommant moins de 30 000 kWh par an peut, sous réserve d'en faire la demande, bénéficier à nouveau des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour un site de consommation donné.

### 4.4 – Option tarifaire

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

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

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

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

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

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

### 4.5 – Chèque énergie

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

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

## 5 – FACTURATION

### 5.1 – Établissement des factures

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

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

Au moins une fois par an, une facture est établie sur la base des quantités livrées mesurées, sous réserve du respect, par le client, de l'obligation de permettre le libre accès du GRD pour la relève de l'index du compteur.

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

### 5.2 – Contenu des factures

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

### 5.3 – Contestation et redressement de facture

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

### 5.4 – Prestations associées – Frais divers

Les frais supplémentaires que le fournisseur peut être amené à facturer au client sont répertoriés dans le barème des frais divers associés à la fourniture de gaz, communiqué au client sur simple demande de sa part et consultable sur le site internet du fournisseur [www.gazdebordeaux.fr](http://www.gazdebordeaux.fr).

Les prestations associées à la livraison de gaz assurées par le GRD, et que le fournisseur refacture au client sans majoration, sont répertoriées dans le catalogue des prestations du GRD, communiqué au client sur simple demande de sa part et consultable sur le site internet du GRD identifié dans les conditions standard de livraison.

## 6 – PAIEMENT

### 6.1 – Paiement des factures

Le client s'engage au parfait paiement des factures émises par le fournisseur au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant.

Le fournisseur accepte les modes de paiement suivants :

- prélèvement sur compte bancaire,
- virement bancaire,
- titre interbancaire de paiement (TIP),
- chèque bancaire,
- cartes bancaires usuelles (paiement dans les espaces d'accueil du fournisseur accessibles au public, paiement par téléphone ou paiement en ligne sur le site [www.gazdebordeaux.fr](http://www.gazdebordeaux.fr)),
- espèces (exclusivement service Eficash de La Poste).

Les rejets de prélèvements, titres interbancaires de paiement ou chèques pour cause de provision insuffisante donnent lieu à la facturation de frais de rejet, dont le montant figure au barème des frais divers associés à la fourniture de gaz.

## 6.2 – Mensualisation

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

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

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

## 6.3 – Désignation du débiteur

Les factures sont expédiées :

- soit au client, à l'adresse du point de livraison ou à toute autre adresse qu'il aura indiquée au fournisseur,
- soit à tout mandataire régulièrement désigné à cet effet par le client.

Dans tous les cas, le client, titulaire du contrat de fourniture, reste responsable du paiement des factures.

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

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

## 6.4 – Interruption de livraison pour non-paiement

En l'absence de paiement intégral, dans les délais prévus, des sommes facturées (soit 14 jours après la date d'émission de la facture ou à sa date limite de paiement lorsque celle-ci est postérieure), le fournisseur peut demander au GRD l'interruption de la livraison de gaz, dans les conditions fixées par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008.

Le fournisseur informe le client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, la fourniture pourra être interrompue. A défaut de paiement ou d'accord sur des modalités de paiement dans ce nouveau délai, le fournisseur peut demander l'interruption de la fourniture et doit en aviser le client au moins 20 jours à l'avance.

En l'absence de paiement, le fournisseur peut résilier le contrat dans les conditions de l'article 9.2. Le fournisseur informe également le client de sa possibilité de saisir les services sociaux compétents aux fins d'obtention d'une aide visée par l'article L 115-3 du Code de l'action sociale et des familles concernant la fourniture de sa résidence principale. Aucune interruption n'est possible si une telle aide a été accordée, s'il n'a pas encore été statué sur une demande d'aide ou si le client bénéficie d'un tarif social. Du 1<sup>er</sup> novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante aucune interruption n'est possible.

## 7 – IMPÔTS ET TAXES

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

## 8 – DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de prise d'effet, sans préjudice de l'exercice par le client de son droit de rétractation stipulé à l'article 2.4.

Il prend effet à compter de la date de la mise à disposition du gaz par le GRD, ou à la date convenue entre les parties si le local concerné est déjà alimenté en gaz.

## 9 – RÉSILIATION DU CONTRAT

### 9.1 – Résiliation à l'initiative du client

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

Dans tous les cas, le fournisseur émet une facture de résiliation qui fait apparaître le solde dû par le client ou par le fournisseur. Toutefois, dans le cas d'une résiliation pour changement de fournisseur de gaz, le client n'est tenu à aucune démarche préalable auprès du fournisseur. Son contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture de gaz, cette date étant liée au délai d'exécution de la procédure de changement de fournisseur par le GRD.

### 9.2 – Résiliation à l'initiative du fournisseur

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

## 10 – FORCE MAJEURE

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

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

## 11 – RESPONSABILITÉS

### 11.1 – Responsabilité à l'égard des tiers

Le fournisseur et le client supportent, chacun pour ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils encourent en vertu du droit commun à raison de tous dommages, de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du contrat.

### 11.2 – Responsabilité entre le fournisseur et le client

Sous réserve des dispositions de l'article 10 :

- la responsabilité contractuelle du fournisseur est engagée à l'égard du client à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du fournisseur à ses obligations nées du contrat de fourniture ; dans l'hypothèse d'un trop-perçu par le fournisseur, imputable notamment à une erreur de facturation, les sommes sont remboursées au client, sans indemnité supplémentaire, selon les conditions fixées par l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture de gaz naturel ou par tout texte qui lui succéderait et aurait le même objet ; dans l'hypothèse d'un rattrapage, imputable notamment à un retard de facturation, les sommes réclamées au client ne seront augmentées d'aucune indemnité ou pénalité.
- la responsabilité du fournisseur ne peut couvrir les dommages trouvant leur origine dans l'installation intérieure ou les appareils du client, ce dernier ayant déclaré avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires.
- la responsabilité du client est engagée à l'égard du fournisseur à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du client à ses obligations nées du contrat de fourniture.

### 11.3 – Responsabilité du gestionnaire du réseau de distribution

Le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) auquel est raccordé le compteur du client supporte directement à l'égard de celui-ci les obligations liées à la livraison du gaz telles qu'elles sont décrites par les conditions standard de livraison qu'il a établies et qui sont annexées aux présentes. Il répond notamment de tout ce qui concerne le raccordement, la continuité de la livraison et la qualité du gaz livré. Au titre de l'article L. 432-8 du Code de l'énergie, il exerce les activités de comptage et répond de la fourniture, de la pose, du contrôle métrologique, de l'entretien et du renouvellement des compteurs. Il assure la relève et la gestion des données de comptage et toutes missions afférentes à ces activités. En cas de litige concernant tous ces aspects, le client peut introduire une réclamation directement auprès du GRD ou saisir le fournisseur qui transmet sa réclamation au GRD. Le client s'engage à respecter les conditions standard de livraison du GRD et, en cas d'interruption de la livraison du gaz fondée sur un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité du fournisseur ne peut aucunement être recherchée au titre de cette interruption.

### 12 – ASSURANCES

Le client et le fournisseur doivent souscrire à leurs frais, chacun pour ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de l'inexécution ou de l'exécution incomplète de leurs obligations respectives au titre du contrat de fourniture.

### 13 – DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale du fournisseur. Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.
  - le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).
  - le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition.
- Peuvent être destinataires des données :
- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement les gestionnaires des réseaux de distribution.
  - les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.
  - l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

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

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

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

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

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


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

### 14 – LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Les parties s'efforcent de résoudre tout litige à l'amiable, le client pouvant saisir le fournisseur de toute réclamation qu'il juge opportune.

La réclamation du client peut être formulée par courrier : (GAZ DE BORDEAUX - Direction commerciale - 6 place Ravezies - 33075 Bordeaux cedex), par téléphone ou via le site internet du fournisseur [www.gazdebordeaux.fr](http://www.gazdebordeaux.fr), en utilisant le formulaire électronique mis à disposition.

Le fournisseur s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux réclamations éventuelles du client.

Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat, relatif à une obligation incombant au fournisseur et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur qui n'aurait pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire, il peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie. Celui-ci formule une recommandation écrite et motivée sur les litiges dont il est saisi. Ses coordonnées sont disponibles à tout moment auprès du fournisseur ou sur le site internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) sur lequel le client trouvera également toutes informations utiles sur les droits et obligations du consommateur en matière de fourniture d'énergie. 

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

### 15 – RÉVISION

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

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

Les présentes Conditions Standard de Livraison lient le Client à Régaz, gestionnaire du réseau de distribution. Combinées au Contrat de Fourniture conclu par le Client avec son Fournisseur de gaz, elles permettent au Client d'être alimenté en gaz. Pour recueillir l'accord du Client, Régaz a mandaté le Fournisseur qui sera le seul interlocuteur du Client pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes Conditions Standard de Livraison. Dans la suite, « Régaz » désigne la société Régaz ou le cas échéant, pour certaines interventions, ses sous-traitants dûment habilités. Les définitions de certains termes utilisés sont données à la fin des présentes conditions.

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Régaz livre le gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques de Régaz sur le branchement et le dispositif de comptage du Client.

Les Conditions Standard de Livraison s'appliquent aux Clients dotés d'un compteur de débit inférieur ou égal à 100 m<sup>3</sup>/h. Dans le cas particulier où le Client souhaite bénéficier de prestations de livraison spécifiques et/ou est équipé d'un compteur autorisant un débit supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h il doit conclure avec Régaz un Contrat de livraison.

## 2. CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRÉ

Le gaz livré par Régaz est du gaz naturel de type H, constitué d'un mélange d'hydrocarbures gazeux et d'autres gaz ; ses caractéristiques physico-chimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisations.

Le pouvoir calorifique supérieur (PCS) est compris entre 10,7 kWh/m<sup>3</sup> (n) et 12,8 kWh/m<sup>3</sup> (n). La pression de livraison est comprise entre 17 et 25 mbar. Sur demande du Client dans le cas d'alimentation par le réseau MPB, cette pression pourra être portée à 300 mbar.

## 3. MISE EN SERVICE

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

Lors de cette mise en service, Régaz procède à la vérification d'étanchéité apparente par contrôle de la non-rotation du compteur ou toute méthode équivalente.

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

- un certificat de conformité modèle 1 pour une installation à usage collectif,
- un certificat de conformité modèle 2 pour une installation domestique gaz,
- un certificat de conformité modèle 3 pour une chaufferie ou mini-chaufferie collective d'immeuble d'habitation,
- un certificat de conformité gaz pour les établissements du public (ERP),
- une attestation de réalisation d'installation gaz pour les bâtiments industriels et tertiaires non ERP,

et/ou tout autre document qui serait imposé par l'évolution de la réglementation.

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

En conséquence, la responsabilité de Régaz ne pourra être recherchée en cas de dommage consécutif à la dite mise en service, réalisée dans les conditions décrites ci-dessus.

En cas d'incident sur le réseau de distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'installation intérieure du Client, Régaz 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.

## 4. EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE

Régaz assure, à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'exploitation, la maintenance du branchement et du dispositif de comptage, y compris les contrôles périodiques d'étalement et les adaptations liées aux évolutions technologiques ou aux exigences réglementaires. A cet effet, Régaz effectue si nécessaire tout déplacement, renouvellement de tout ou partie du branchement et/ou du dispositif de comptage. Si cette intervention est rendue nécessaire par une demande du Client, ou par le fait du Client, le coût correspondant est à la charge de celui-ci.

Régaz peut également procéder à la dépose du dispositif de comptage et de tout ou partie du branchement à tout moment après avoir réalisé une coupure.

Régaz n'est pas responsable et ne prend pas en charge les dégâts ou dommages causés à de quelconques biens ou personnes en cas d'incident ou de fuite survenu(e) en aval du compteur, ni les frais de réparation ou les dommages résultant d'une faute prouvée du Client ou de causes étrangères à l'usage normal du branchement et du compteur (gel, incendie, chocs, démontages...).

Lorsqu'une partie du branchement se trouve, au terme d'une autorisation de passage, implantée à l'intérieur d'une propriété privée, son parcours doit être libre de toute construction, dallage, plantation d'arbres ou d'arbustes, de façon à ce que les interventions éventuelles de Régaz soient toujours possibles. Il ne sera pas exécuté de remblai ayant pour effet d'enfouir le branchement à une profondeur supérieure à 1 mètre. A défaut, les frais de démolition ou de remise en état éventuels des parties de constructions, de plantations, ou de remblais, nécessaires pour accéder aux ouvrages, seront à la charge du Client.

Pour les Clients dont le dimensionnement ou le positionnement du compteur requiert une clef de manœuvre permettant de fermer le robinet commandant l'installation, celle-ci leur est remise lors de la mise en service.

Le calibre du dispositif de comptage doit être compatible avec le débit de l'installation. En cas d'évolution des livraisons nécessitant le remplacement du dispositif de comptage, le changement du compteur est à la charge du Client.

Pour la réalisation des opérations de maintenance ou de remplacement du branchement ou du dispositif de comptage, Régaz peut être conduit à interrompre temporairement la livraison du gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du dispositif de comptage hors sa présence si les conditions d'accès le permettent.

## 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

### 5.1 DISPOSITIONS RELATIVES AU BRANCHEMENT ET AU COMPTEUR

Le compteur et ses accessoires sont placés sous la garde du Client.

Le Client doit veiller à ce que le compteur reste installé dans un endroit sec, dont il a la libre jouissance, convenablement ventilé et à l'abri des intempéries, des chocs, et de toute substance ou émanation corrosive, dans une position telle qu'il soit accessible pour la lecture de l'index, la vérification et l'entretien. Dans le cas où le compteur se trouve placé à l'extérieur, le Client doit le maintenir protégé, par un abri ou un coffret. Cet abri ou coffret n'est pas propriété de Régaz mais du Client (ou du propriétaire des installations) qui en assure l'entretien. Régaz peut à la demande du Client et aux frais de celui-ci, réaliser des interventions de remise en état, selon les dispositions du Catalogue des Prestations. Toutefois, Régaz peut prendre à tout moment les mesures immédiates qu'il juge utiles pour assurer la sécurité de ses ouvrages et, en particulier, du compteur, notamment par une remise en état du coffret ou de l'abri.

Il est formellement interdit au Client :

- d'opérer ou de laisser opérer par toute personne non mandatée par Régaz, une intervention quelconque sur le compteur,
- de rompre les scellés ou les cachets du compteur et/ou de ses accessoires, d'effectuer tout acte qui aurait pour but de détourner du gaz non enregistré ou d'altérer son mesurage.

Si l'un des incidents ci-dessus survient, le Client doit, aussitôt qu'il en a connaissance, prévenir Régaz.

### 5.2 NON-PERTURBATION DE LA DISTRIBUTION DU GAZ

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

### 5.3 ACCÈS AU BRANCHEMENT ET DISPOSITIF DE COMPTAGE

Le Client permet le libre accès de Régaz au branchement et au dispositif de comptage à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index du compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance). Le Client est informé à titre indicatif par le Fournisseur de la date du prochain relevé du compteur. Dans le cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, si celui-ci est absent lors du relevé du compteur, il a la possibilité de communiquer son propre relevé à Régaz par l'intermédiaire d'une carte « auto-relève » ou par tout autre moyen mis en place par Régaz permettant de transmettre la valeur de l'index relevé au compteur. Cette auto-relève n'est admise que pour les Clients dont le débit du compteur installé est inférieur ou égal à 16 m<sup>3</sup>/h. L'auto-relève ne dispense pas de l'obligation de laisser accéder le représentant de Régaz au compteur au moins une fois par an (pour les besoins de la relève ou de la vérification du compteur). Si Régaz est privé

de l'accès au compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix de relevé spécial indiqué au Catalogue des Prestations.

A tout moment, le Client peut demander à Régaz, par l'intermédiaire de son Fournisseur, une relève ponctuelle complémentaire payante, selon les conditions fixées au Catalogue des Prestations.

## 5.4 INSTALLATION INTÉRIEURE DU CLIENT

Le Client est responsable de son installation intérieure.

L'installation intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, et notamment l'arrêté du 2 août 1977 modifié. Ils sont entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Dans le cas où l'installation intérieure est déposée à titre provisoire ou définitif par le Client, le propriétaire ou un professionnel mandaté par eux, lequel sera responsable de la mise en sécurité, il devra être obligatoirement procédé à la mise en place d'un bouchon ou d'une plaque pleine sur le mamelon ou la bride aval du compteur. A la remise en place de l'installation, le professionnel, le propriétaire ou le Client s'assureront de l'étanchéité du raccordement aval du compteur. En cas d'incident sur le réseau de distribution susceptible d'avoir des répercussions sur l'installation intérieure du Client ou pour développer la qualité et la sécurité des installations intérieures, Régaz pourra être conduit à faire procéder à ses frais à une vérification de l'installation intérieure. La remise à disposition du gaz par Régaz ne pourra se faire que si l'installation intérieure ne présente ni défaut grave ni danger grave et immédiat.

## 5.5 INEXÉCUTION PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, Régaz 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.

## 6. QUANTITÉS LIVRÉES

### 6.1 DÉTERMINATION DES QUANTITÉS LIVRÉES

Régaz détermine au moyen du système de comptage les quantités livrées.

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

### 6.2 VÉRIFICATION PONCTUELLE DU COMPTEUR

Régaz peut procéder à la vérification du compteur à ses frais. Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du compteur par le Régaz. 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 compteur est à la charge de Régaz.

### 6.3 DYSFONCTIONNEMENT DU COMPTEUR

Le Client prend toute disposition pour ne pas perturber le bon fonctionnement du dispositif de comptage.

En cas de dysfonctionnement du compteur ayant une incidence sur la détermination des quantités livrées, une estimation est faite par Régaz selon les modalités publiées sur son site Internet. Celles-ci peuvent être communiquées à toute personne en faisant la demande.

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

### 6.4 COMMUNICATION DES QUANTITÉS LIVRÉES

Régaz communique au Fournisseur du Client, les relevés d'index de compteur dont il dispose, ainsi que les quantités livrées.

Régaz conserve ces index et quantités livrées pendant deux ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose. Il préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, actuellement le décret n°2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

### 6.5 FRAUDE

Lorsqu'une fraude est présumée, Régaz contrôle le dispositif de comptage. Si une manipulation frauduleuse est constatée à cette occasion, il procède à la coupure de l'installation concernée.

Régaz estime la durée effective de la fraude. Le préjudice qui

lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (autre, notamment, le prix du gaz correspondant, dont Régaz détermine la quantité livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client.

## 7. CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON

Régaz s'engage à assurer une livraison continue et de qualité constante, conformément à ses obligations réglementaires et sous réserve des cas d'interruption autorisés.

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.

Régaz a le droit de réduire ou d'interrompre ses livraisons :

- en cas de force majeure : sont considérés comme des cas de force majeure les événements, faits et circonstances suivants :
  - tout événement extérieur à la volonté de Régaz et ne pouvant être évité ou surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celui-ci est tenu en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes conditions,
  - la grève, lorsqu'elle répond aux critères de la définition ci-dessus énoncée,
  - fait de l'administration ou des pouvoirs publics,
  - fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait raisonnablement être prévue par Régaz, agissant en opérateur prudent et raisonnable,
  - catastrophe naturelle,
  - fait de guerre ou attentats.

En présence d'un tel événement qui aurait pour conséquence l'arrêt ou la réduction de la livraison du gaz, Régaz est tenu d'en informer aussitôt le Client ainsi que son Fournisseur, et de faire toute diligence pour rétablir autant qu'il est en son pouvoir la bonne exécution des présentes conditions.

- en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes conditions : en cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison ou en cas de troubles causés aux installations ou appareillages nécessaires à l'exploitation ou la distribution du gaz, Régaz 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.
- en cas de fraude du client.
- pour le temps nécessaire aux opérations et/ou travaux sur le Réseau de Distribution : il s'agit d'opérations de mise en conformité ou de Maintenance préventive ou corrective du Réseau, avec un préavis de cinq jours ouvrés pour les interventions programmées, ou exceptionnellement sans préavis en cas d'incident grave nécessitant une intervention immédiate. Dans ce cas, Régaz s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais, afin que celui-ci puisse prendre les dispositions nécessaires. En cas de travaux programmés, Régaz s'engage à faire ses meilleurs efforts, en concertation avec le Client, pour en limiter les effets.
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat de Fourniture, notamment en cas d'impayé : l'interruption de la livraison ainsi que le rétablissement ne peuvent avoir lieu que sur demande du Fournisseur.

Par ailleurs Régaz peut interrompre la fourniture de gaz, sans aucun délai ni préavis d'aucune sorte dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés,
- injonction émanant de l'autorité compétente,
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention,
- opposition d'un client à la vérification d'étanchéité apparente de son installation intérieure,
- situation dans laquelle, soit le point de livraison n'est plus rattaché au contrat d'acheminement d'aucun Fournisseur, soit le contrat d'acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

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 à cet article.

## 8. RÉMUNÉRATION

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

Les autres prestations, ponctuelles ou récurrentes telles que la location du compteur, sont payées en sus par le Client, qui rémunère Régaz via le Fournisseur (la liste des prestations de base ou payantes est donnée dans le Catalogue des Prestations).

## 9. RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

Les parties agissent de bonne foi dans l'intention d'exécuter leurs obligations contractuelles conformément aux dispositions des présentes.

### Responsabilité à l'égard des tiers :

Régaz et le Client supportent, chacun en ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils encourent en vertu du droit commun à raison de tous dommages, de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre des présentes conditions.

### Responsabilité entre Régaz et le Client :

La responsabilité de Régaz est engagée à l'égard du Client à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement de Régaz à ses obligations au titre des présentes conditions. Le Client ne peut cependant en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part de Régaz ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption de la livraison, notamment en cas de demande injustifiée d'interruption de fourniture émanant du Fournisseur, sauf si une telle réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé de Régaz à ses propres obligations au titre de la livraison. Dans ce cas le Client adresse à son Fournisseur sa demande d'indemnisation et tout élément justifiant les dommages subis et prouvant le manquement de Régaz qui, s'il y a lieu, l'indemnise.

La responsabilité du Client est engagée à l'égard de Régaz à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes conditions.

### Assurances :

Le Client et Régaz doivent souscrire à leurs frais, chacun en ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de l'inexécution ou de l'exécution incomplète de leurs obligations respectives au titre des présentes conditions.

## 10. DURÉE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

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

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

- changement de fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement du titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du branchement et/ou du dispositif de comptage à l'initiative de l'une des parties ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison acceptées par le Client ;
- conclusion d'un Contrat de Livraison entre le Client et Régaz.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur, à défaut à Régaz, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions Standard de Livraison moyennant un préavis d'un mois. A compter de la résiliation, Régaz peut procéder à la coupure.

## 11. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

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

A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification des griefs par la partie la plus diligente, chacune des parties peut saisir la juridiction compétente.

Par dérogation aux stipulations qui précèdent, le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut, 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'Énergie.

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

## 12. DROITS SPÉCIFIQUES DU CLIENT

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

Les données « nom et prénom » et « raison sociale » du Client font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est Régaz.

Ces données à caractère personnel, transmises par le Fournisseur, sont nécessaires afin de permettre à Régaz de gérer les interventions techniques et d'identifier son co-contractant. Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

Pour l'exercer, le Client doit adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de sa carte d'identité à son Fournisseur de gaz en précisant l'adresse (physique ou mail) à laquelle doit parvenir la réponse.

En dernier recours, le Client peut contacter Régaz.

## DÉFINITIONS

**Branchement :** Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution à l'installation intérieure du Client. Le branchement fait partie du réseau de distribution.

**Catalogue des Prestations :** document établi par Régaz, publié sur son site Internet, et disponible auprès de lui sur demande, présentant les prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le tarif d'acheminement et d'autres prestations non couvertes par le tarif d'acheminement, dont le prix est indiqué.

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

**Compteur :** appareil de mesure du volume du gaz livré au Client. Le compteur est propriété de Régaz.

**Contrat d'acheminement :** contrat conclu entre Régaz et un Fournisseur en application duquel Régaz réalise l'acheminement du gaz.

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

**Coupure :** opération effectuée par Régaz consistant à rendre impossible un débit de gaz dans une installation.

**Dispositif de comptage :** installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution et assurant la fonction de mesure du volume de gaz livré au Client, complétée, le cas échéant, par celles de détente et de régulation de la pression du gaz. Le dispositif de comptage est propriété de Régaz et loué au Client.

**Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) :** opérateur exploitant un réseau de distribution au sens de la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés de l'électricité et du gaz et au service public de l'énergie.

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

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

**Gaz :** gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

**Installation intérieure :** ensemble des ouvrages et installations situés en aval du point de livraison.

**Maintenance :** toutes actions techniques, administratives et de management, durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir à l'état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

**Mètre Cube Normal ou m<sup>3</sup>(n) :** quantité de gaz qui, à 0 (zéro) degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, le gaz étant exempt de vapeur d'eau (gaz sec), occupe un volume de un mètre cube.

**Mise en service :** opération effectuée par Régaz, consistant à rendre possible un débit permanent de gaz dans une installation intérieure.

**Parties :** au sens des Conditions Standard de Livraison, le Client et Régaz.

**Point de livraison :** point où Régaz livre du gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le point de livraison est la bride aval du compteur, ou le raccordement aval du robinet de coupure individuel en cas d'absence de compteur individuel.

**Point de comptage et d'estimation (PCE) :** point où la quantité d'énergie livrée est calculée à partir d'un compteur ou d'estimations.

**Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) :** quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube normal, tous 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.

**Pression de livraison :** pression relative du gaz au point de livraison.

**Quantité livrée :** quantité d'énergie calculée par le système de comptage à partir du volume du gaz mesuré par le dispositif de comptage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

**Réseau BP :** réseau de distribution dont la pression normale de service varie entre 17 et 25 mbar.

**Réseau de Distribution (ou réseau) :** ensemble des ouvrages, des installations et des systèmes associés exploités par ou sous la responsabilité de Régaz, constitué notamment de canalisations, de branchements, de sectionnements, d'organes de détente et de régulation, au moyen duquel Régaz réalise l'acheminement de gaz en application du Contrat d'acheminement.

**Réseau MPB :** réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 bar et 4 bar.

**Système de comptage :** ensemble constitué du dispositif de comptage et des procédures et systèmes utilisés par Régaz pour calculer la quantité livrée au point de livraison.

**Tarif d'acheminement :** tarif d'utilisation du réseau de distribution de Régaz, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'acheminement.