

Clients Résidentiels  
ou Professionnels

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## ÉLECTRICITÉ

---

## GAZ NATUREL

Fourniture et Acheminement  
d'Énergie Électrique et gaz Naturel  
au Tarif Réglementé  
applicables au 25 mai 2018



VIVONS  
L'ÉNERGIE  
AUTREMENT

# CONTRAT DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT D'ÉLECTRICITÉ

CLIENTS RESIDENTIELS OU PROFESSIONNELS D'UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 kVA  
entre le client et GEG

## 1. DÉFINITIONS

**Appareil de mesure** : équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance de l'électricité fournie au(x) Point(s) de Livraison.

**Catalogue des Prestations** : liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires et de ses modalités de réalisation. Le catalogue est disponible sur le site [www.geg.fr](http://www.geg.fr) ou auprès du Conseiller Clientèle.

**Client** : toute personne physique ou morale raccordée en Basse Tension au Réseau Public Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières. Le Client Résidentiel (Particulier) est le Client qui souscrit aux présentes pour son compte personnel. Le Client Professionnel, au sens du tarif réglementé, est celui qui souscrit aux présentes pour son activité professionnelle, y compris l'activité agricole et l'immobilier collectif.

**Compteur** : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage de l'électricité distribuée au Client.

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

**Contrat ou Contrat Unique** : présent Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales de Ventes et des annexes :

- les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD dont une synthèse est mise à disposition sur le site internet du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)

- les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client mises à disposition sur le site internet GRD.

Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

**Dispositif de Mesurage** : ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au(x) Point(s) de Livraison.

**Fournisseur** : Co-contractant du Client pour la fourniture de l'électricité.

**Gaz Electricité de Grenoble ou GEG** : Fournisseur d'énergie et GRD.

## Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :

Exploitant du Réseau public de Distribution de l'électricité dans la zone où est situé l'Espace de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Il s'agit de GEG sur Grenoble et Montsapey.

**Mise en Service** : opération consistant à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité dans une installation.

**Parties** : GEG ou le Client ou les deux selon le contexte.

**Options tarifaires** : Heures pleines (HP) Heures Creuses (HC), 8 heures creuses / jour entre 22h et 7h.

**Période contractuelle** : une période contractuelle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0 heure et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59''.

**Point de Livraison / Espace de livraison** : point(s) où, pour chaque Site, GEG livre au Client de l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture d'électricité.

**Puissance Souscrite** : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site donné.

**Réseau public de Distribution (RPD)** : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution de l'électricité jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

**Résiliation ou Cessation de contrat** : opération consistant à résilier par l'une ou l'autre partie le contrat d'énergie.

**Site** : Site de consommation d'électricité du Client.

**Souscription** : opération consistant à choisir, auprès du fournisseur, l'offre et les conditions tarifaires associées pour la mise en service du contrat d'énergie selon le profil de consommation du client.

**Version tarifaire** : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client – Courtes Utilisations (CU), Moyennes Utilisations (MU), Longues Utilisations (LU).

## 2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir et à acheminer au Client l'énergie électrique au tarif réglementé dans les limites de la puissance déterminée dans les Conditions Particulières. Il

s'agit d'un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité. En contrepartie, le Client s'engage à payer l'électricité selon les prix du tarif réglementé et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

### **3. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT**

#### **3.1 Engagement de GEG**

GEG s'engage à fournir et à acheminer au client l'électricité nécessaire à l'alimentation de son site dans la limite du tarif fixé dans les conditions particulières et dans la limite des contraintes techniques de branchement.

Continuité et qualité de la fourniture d'électricité : conformément à la réglementation en vigueur, dont le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité (« le décret qualité »), aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité, GEG s'engage à assurer une fourniture d'électricité de qualité et à mettre en oeuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure cités dans l'article 10 des présentes CGV, ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité » ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et existantes au moment de l'incident et dans les cas suivants :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par avis collectif affiché dans chaque immeuble d'habitat collectif ou par information individualisée dans l'habitat individuel. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble de l'ordre public,
- danger grave et imminent porté à la connaissance de GEG et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes,
- lorsque les engagements du Client listés à l'article 3.2 des présentes CGV ne sont pas respectés,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part de GEG,
- dans les cas cités à l'article 8.1 des présentes CGV.

Conformément à la réglementation en vigueur lorsque le Client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à six heures consécutives imputable à une défaillance du Réseau public de Distribution (RPD), un abattement lui sera versé.

Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture à raison de :

- 2% de la part fixe annuelle de la facturation de l'acheminement de l'électricité sur le RPD liée à la Puissance Souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze,
- 4% pour une coupure de plus de douze et de moins de dix huit heures,
- et ainsi de suite par période de six heures.

#### **3.2 Engagement du Client**

L'engagement de GEG pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité, conformément aux dispositions du Contrat, est conditionné pour chaque Site par :

- le raccordement du ou des Points de Livraison du Client au Réseau de Distribution,
- le respect des normes et de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés, notamment celles définies par l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques de sécurité,
- le respect, durant la durée du Contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,
- la résiliation effective de tout éventuel contrat avec un autre fournisseur d'électricité pour le ou les Sites concernés,
- les limites de capacité du branchement telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison,
- l'utilisation par le Client pour son compte direct et exclusif de l'électricité au(x) Point(s) de Livraison,
- l'accord explicite du Client de permettre à GEG, chaque fois que cela sera nécessaire pour la parfaite exécution du présent contrat, de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Espace de Livraison (volume, comptage...),
- le paiement des factures d'électricité dans les conditions définies dans le présent Contrat,
- l'usage non frauduleux ou illicite de l'énergie électrique,
- le cas échéant, le maintien pendant la durée du présent contrat du libre accès aux installations de GEG ou des installations placées sous sa responsabilité.

## 4. SOUSCRIPTION AU CONTRAT

### 4.1 Choix de la puissance souscrite :

Le Client a le choix entre une puissance allant de 3 à 15 kVA (36 kVA pour les contrats en cours) en offre de base, et de 6 à 36 kVA avec l'option Heures Creuses. La puissance souscrite est déterminée en fonction des besoins annuels du Client.

Le fournisseur renseigne le client lors de sa souscription sur la meilleure tarification à choisir en fonction de son profil. Les conseils sont donnés sur la base des informations transmises par le Client. Au cours du contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment pour s'assurer que son Contrat est toujours adapté à son profil de consommation. GEG s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut éventuellement changer de tarif au cours du contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le catalogue de prestations du GRD. **Le Client peut souscrire au contrat par téléphone ou sur le site Internet.** Le paiement de la première facture de souscription vaut acceptation des CGV.

### 4.2 Vente à distance et démarchage à domicile

Article L111-1 du code de la consommation : Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent

également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Article L111-2 du Code de la consommation : outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

### 4.3 Droit de rétractation pour les Clients Résidentiels

En cas de souscription à distance (notamment par téléphone), le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter. Si ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (Art. L121-19 du Code de la Consommation). Le client peut informer GEG de l'exercice de son droit de rétractation par courrier ou par email. Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de GEG, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, il est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation (Art. L121-25 Code de la Consommation).

Article L221-21 du code de la consommation : le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut

également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-25 du Code de la consommation : Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

---

## **5. PRIX**

---

Les barèmes de l'électricité, au titre du Contrat, sont facturés selon les prix réglementés fixés par l'Etat et publiés au Journal Officiel de la République Française (JORF) après avis de la Commission de Régulation de l'Energie. GEG met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site Internet, dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande.

### **5.1 Composition des prix de vente**

Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Ils sont déterminés en fonction de la puissance effectivement souscrite au titre de l'accès au RPD et de l'option tarifaire choisie. Ils sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ces prix sont majorés des contributions et taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant des taxes locales sur l'électricité, de la CTA, de la CSPE et des impôts actuels ou futurs

s'appliquant sur la vente d'électricité. Ces taxes sont soumises à la TVA.

### **5.2 Détermination des consommations**

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève semestrielle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh).

Le Client autorise GEG à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation, et ce au moins une fois dans l'année afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période.

### **5.3 Evolution des tarifs**

Les tarifs réglementés d'électricité évoluent par arrêté. Le fournisseur s'engage à répondre à toute question du Client au sujet des évolutions tarifaires.

### **5.4 Prix des prestations GRD**

Les prix des prestations du GRD sont définis dans le catalogue des prestations du GRD disponible sur le site Internet du GRD ou sur simple demande.

### **5.5 Fraude**

Le Client et GEG s'engagent, pour eux-mêmes et pour leur personnel, leurs préposés, et leurs sous-traitants respectifs, à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement du dispositif de comptage.

Le Client s'engage, pour lui-même et pour ses personnels, ses préposés et ses sous-traitants, à ne pas briser les scellés apposés par le GRD.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, sauf si le Client démontre que la fraude ne lui est pas imputable et qu'elle n'est pas imputable à son personnel, ni à ses préposés, ni à ses sous-traitants éventuels. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des prestations du GRD.

En cas de fraude des appareils de mesure et de contrôle, GEG procédera en outre à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur.

### **5.6 Dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle**

En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des appareils de comptages, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, GEG procédera à l'évaluation de la consommation du client, par

comparaison avec des périodes similaires de consommation, éventuellement corrigée pour tenir compte d'informations complémentaires, notamment la connaissance d'une évolution de Puissance Souscrite, et les données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommations comparables.

GEG prévient aussitôt que possible le client et il lui communique la quantité corrigée accompagnée de tous les éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de GEG.

Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

En cas de contestation comme indiquée ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique apportée. A tout moment, chacune des parties peut saisir la juridiction compétente.

### **5.7 Dispositions pour les Clients Particuliers en situation de précarité**

#### **• Chèque énergie**

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site [geg.fr](http://geg.fr) ainsi que sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) et sur simple appel au :



#### **• Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)**

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

### **5.8 Suppression d'un tarif**

Le fournisseur informera le client en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification à l'ancien tarif. Le fournisseur applique d'office la

nouvelle tarification la mieux adaptée. Le client a la possibilité de résilier son contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif proposé ne le satisfait pas.

### **5.9 Services inclus dans le contrat**

Le service auto-relève, la mensualisation, le prélèvement automatique et l'espace client de l'agence en ligne sont inclus dans le contrat du client. Ces services sont gratuits. La facture électronique est également proposée gratuitement aux clients résidentiels. Le gestionnaire de réseau assure également un dépannage 24h/24 gratuit en cas de panne en amont du compteur.

D'autres services sont proposés en sus. La description de ces services est disponible sur le site Internet de GEG : [www.geg.fr](http://www.geg.fr)

---

## **6. FACTURATION ET RÈGLEMENT**

---

### **6.1 Facturation**

GEG établit une facture trimestrielle à terme échu, sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif. La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation du contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Si le Client opte pour un prélèvement automatique identique mensuel pendant dix (10) mois (mensualisation), un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client et la facture est éditée annuellement. La régularisation, si nécessaire, est prélevée ou remboursée les 11e et 12e mois.

Auto-relève : le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via « Mon Agence en Ligne », par téléphone ou par courrier. Dans tous les cas, le client a l'obligation de laisser l'accès à un releveur mandaté par GEG, au moins une fois par an.

En cas de changement de tarif entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont réparties prorata temporis à la date de changement de prix.

### **6.2 Délai et mode de paiement**

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date de réception.

GEG propose le paiement par prélèvement

automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'Agence commerciale de GEG ou sur l'Agence en Ligne du site Internet [www.geg.fr](http://www.geg.fr), en espèces (règlement à effectuer dans un bureau de Poste par mandat – formulaire SF34) ou le paiement par Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

### 6.3 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le Client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous dix (10) jours supplémentaires. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client sous vingt (20) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Professionnels, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Cette pénalité ne peut être inférieure à 10€ TTC pour un Client Résidentiel et à 40€ HT pour un Client Professionnel.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG pourra interrompre la fourniture d'électricité, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 8. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du courant facturés sont à la charge du Client.

#### **Dispositions pour les clients résidentiels en situation de précarité**

Pour le client qui bénéficie du Chèque Energie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du

fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

- A défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.
- Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre / 15 mars) : la loi n°2013-312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 protège tous les consommateurs des coupures d'énergie et résiliations de contrat. Les clients disposant des tarifs sociaux bénéficient du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale. Pour les autres clients, des limitations de puissance seront possibles.

### 6.4 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG. Le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat. Le Client s'engage à transmettre à GEG tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

La contestation de la facture est possible dans un délai de cinq (5) ans par le Client, deux (2) ans par GEG pour les clients Résidentiels et cinq (5) ans pour les clients Professionnels.

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, le Fournisseur a la possibilité de reporter celui-ci pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines. Si le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros, il sera automatiquement remboursé au Client sous un délai de deux (2) semaines. A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients professionnels au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de

jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC pour un Client Résidentiel.

## **7. ENTRÉE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DURÉE**

À l'exception des alimentations provisoires, le présent Contrat est conclu pour une durée de un an à compter de sa prise d'effet, renouvelable par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le contrat entre en vigueur à compter de son acceptation sous réserve de la réalisation des conditions fixées à l'article 3 des Conditions Générales.

Le Contrat prend effet à la date de première fourniture d'électricité du Site du Client par GEG. Cette date est mentionnée sur la première facture adressée au Client. Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai standard de mise en service sur une installation existante est de 5 jours ouvrés à compter de la date de demande du client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du client.

## **8. SUSPENSION – RÉSILIATION ou CESSATION DU CONTRAT**

### **8.1 Suspension**

La fourniture de l'électricité ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus :

- à l'initiative de GEG :
  - en cas de manquement grave aux obligations du Client telles qu'explicitées à l'article 3.2. du présent contrat,
  - en cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis, après mise en demeure restée infructueuse à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, GEG appliquera d'une part le Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, et d'autre part les articles L115-3 et R261-1 du code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture d'électricité. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- à l'initiative de l'une ou l'autre des 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.
- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers de charges de distribution publique d'électricité, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.

- à l'initiative du Client en cas de manquement par GEG à ses obligations contractuelles.

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client.

Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du Client (sauf en cas de manquement par GEG à ses obligations contractuelles).

### **8.2 Résiliation / Cessation du contrat**

Conformément aux dispositions des articles L.121-87, 14° et L.121-89 du Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- en cas de changement de fournisseur, après information préalable par courrier auprès de GEG par le Client, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que GEG. Le délai pour ce changement ne peut excéder 21 jours.
- dans les autres cas, la cessation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification écrite de la cessation à GEG.

Si le client ne résilie pas son contrat à sa sortie du logement, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

Dans les cas prévus ci-dessus, GEG pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts que GEG a effectivement supportés au titre de la cessation. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le catalogue du GRD. Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du contrat. Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relève. Le Client ayant un compteur intérieur peut transmettre son auto-relève dans ce dernier cas. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat sans préavis. Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation. Si le Client continue de consommer



de l'électricité à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité avec GEG ou tout autre Fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD.

---

## **9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

---

GEG regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GEG en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires au GRD GEG et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par GEG.

GEG conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par GEG. La prospection par voie électronique par GEG est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès
- ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GEG de ces informations à des fins de

prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, GEG prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès du service client de GEG qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse [info@geg.fr](mailto:info@geg.fr) ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par GEG.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GEG pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

---

## **10. FORCE MAJEURE**

---

La responsabilité de chaque partie ne pourra pas être mise en oeuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle des parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,
- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations. La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

Durant cette période de prolongation le client conserve son droit de résiliation au sens de l'article L121-89 du Code de la consommation.

---

## **11. RÉVISION DU CONTRAT**

---

GEG informera le Client de toute évolution des

conditions générales de vente à l'initiative de GEG moyennant un préavis de trois mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant GEG par courrier de sa volonté de cessation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées dans l'article 8.2 des présentes CGV. A défaut de réception par GEG du courrier dans un délai de trois mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

---

## **12. RESPONSABILITÉ**

---

Chacune des parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat dans les limites définies ci-après. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs et certains subis par le Client du fait de l'inexécution par GEG de ses engagements contractuels pourront être indemnisés.

GEG ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de Mesure et de son installation intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent Contrat.

---

## **13. CESSIION DU CONTRAT**

---

GEG a la faculté de céder le Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple. Le Client a alors la faculté de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception de l'information. Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de GEG.

---

## **14. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

---

Le Contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les Clients Résidentiels et le code du commerce pour les Clients Professionnels. En cas de litige, le Client contactera le service Client de GEG aux coordonnées mentionnées à l'article 18 des présentes Conditions Générales.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à

l'amiable. Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Énergie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG à l'adresse indiquée de l'article 18. GEG dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.
- Si après la réception par GEG de la réclamation, le Client n'est pas satisfait de la réponse, il peut dans un délai de 12 mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou par courrier à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09. Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

---

## **15. INTÉGRALITÉ**

---

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs en relation avec la fourniture de l'électricité pour le ou le(s) Site(s) concerné(s).

---

## **16. COMMUNICATION**

---

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, etc.).

Le client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie :

[www.energies-info.fr](http://www.energies-info.fr)

---

## **17. TOLÉRANCE**

---

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

---

## **18. CORRESPONDANCE**

---

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à :

Gaz Electricité de Grenoble - Accueil Clientèle

8, Place Robert Schuman - BP 183

38042 GRENOBLE CEDEX 09

[www.geg.fr](http://www.geg.fr)

Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 20 00

Accueil téléphonique Clients Professionnels : 04 76 84 38 84

# CONTRAT DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT DE GAZ

CLIENTS RESIDENTIELS OU PROFESSIONNELS pour une consommation < 30 000 kWh  
entre le client et GEG

## 1. DÉFINITIONS

**Cahier des charges de concession** : modalités d'exécution des prestations de service public par GEG, dans le cadre de la fourniture et l'acheminement de gaz et d'électricité sur Grenoble. Le cahier des charges est disponible auprès de l'autorité concédante : la Ville Grenoble.

**Catalogue des Prestations** : liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires et de ses modalités d'exécution. Le catalogue est disponible sur le site [www.geg.fr](http://www.geg.fr).

**Client** : toute personne physique ou morale à laquelle est livré le gaz naturel en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières. Le Client Résidentiel (Particulier) est le Client qui souscrit aux présentes pour son compte personnel. Le Client Professionnel est celui qui souscrit aux présentes pour son activité professionnelle, y compris l'activité agricole et l'immobilier collectif.

**Compteur** : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage du gaz livré au Client, complétée le cas échéant, de la fonction de détente et de régulation de pression.

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

**Contrat ou Contrat Unique** : Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales de Vente et des annexes :

- les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD dont une synthèse est mise à disposition sur le site internet du GRD
- les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client mises à disposition sur le site internet du GRD.

Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel.

**Dispositif de Mesurage** : ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au(x) Point(s) de Livraison.

**Fournisseur** : Co-contractant du Client pour la fourniture du gaz naturel.

Gaz Electricité de Grenoble ou GEG : Fournisseur et distributeur d'énergie.

## Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :

Exploitant du Réseau public de Distribution du gaz naturel dans la zone où est situé l'Espace de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Il s'agit de GEG sur Grenoble.

**Mise en Service / Souscription** : opération consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz naturel dans une installation.

**Parties** : GEG ou le Client ou les deux selon le contexte.

**Point de Livraison / Espace de Livraison** : point(s) où, pour chaque Site, GEG livre au Client du gaz naturel. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture gaz.

**Pouvoir Calorique Supérieur (PCS)** : quantité de chaleur exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1m<sup>3</sup> de gaz sec dans l'air, à une pression constante égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro (0) degré Celsius.

**Quantité livrée** : quantité d'énergie provenant des relevés réalisés au moyen du Compteur.

**Réseau de Distribution (RD)** : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du GRD, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution du gaz naturel jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

**Résiliation ou Cessation de contrat** : opération consistant à résilier par l'une ou l'autre partie le contrat d'énergie.

**Site** : Site de consommation de gaz naturel du Client. Souscription : opération consistant à choisir, auprès du fournisseur, l'offre et les conditions tarifaires associées pour la mise en service du contrat d'énergie selon le profil de consommation du Client.

**Versión tarifaire** : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client.

## 2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG s'engage à fournir et à acheminer au Client une quantité de gaz naturel déterminée dans les Conditions Particulières. Il s'agit d'un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel. En contrepartie, le Client s'engage à payer le gaz selon les prix du tarif réglementé et les modalités de facturation et de

règlement fixés dans le présent Contrat.

Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une consommation < 30 000 kWh peut, à tout moment, bénéficier à nouveau des Tarifs réglementés.

---

### **3. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT**

---

#### **3.1 Engagement de GEG :**

GEG s'engage à fournir et à acheminer au client le gaz naturel nécessaire à l'alimentation de son site dans la limite du tarif fixé dans les conditions particulières et dans la limite des contraintes techniques de branchement.

Disponibilité de la fourniture de gaz naturel :

GEG s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour assurer une fourniture de qualité de gaz naturel, sauf dans les cas de force majeure ou des circonstances exceptionnelles liées aux limites techniques concernant le réseau et existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients par une information individualisée.
- Lorsque la fourniture de gaz naturel est affectée d'interruptions dues aux faits de tiers pour des raisons accidentelles sans faute de la part de GEG.
- Cas d'interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de GEG :
  - injonction émanant de l'autorité compétente en cas de trouble à l'ordre public,
  - danger grave et imminent porté à la connaissance de GEG et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes,
  - lorsque les engagements du client listés à l'article 3.2 des présentes CGV ne sont pas respectés,
  - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par GEG,
  - troubles causés par le client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
  - dans les cas cités à l'article 8.1 des présentes CGV.

#### **3.2 Engagement du Client**

L'engagement de GEG pour la fourniture et l'acheminement de gaz naturel, conformément aux dispositions du Contrat, est conditionné pour chaque Site par :

- le raccordement du ou des Points de Livraison du Client au Réseau de Distribution,

- le respect des normes et de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés, notamment celles définies par l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques de sécurité,
- le respect, durant la durée du Contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,
- la cessation effective du précédent contrat de fourniture de gaz pour le ou les Sites concernés,
- l'utilisation par le Client pour son compte direct et exclusif du gaz naturel au(x) Point(s) de Livraison,
- l'accord explicite du Client de permettre à GEG, chaque fois que cela sera nécessaire pour la parfaite exécution du présent contrat, de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Espace de Livraison (volume, comptage...),
- le paiement des factures de gaz naturel dans les conditions définies dans le présent Contrat (usage non frauduleux ou illicite du gaz naturel),
- le cas échéant, le maintien pendant la durée du présent contrat du libre accès aux installations de GEG ou des installations placées sous sa responsabilité.

#### **3.3 Raccordement, livraison, mesure du gaz**

GEG établit aux frais du Client le branchement reliant son réseau à la vanne d'entrée extérieure au poste de livraison. Le poste de livraison, propriété du Client, est déterminé par GEG, fourni et installé aux frais du Client. L'entretien, le réglage, l'exploitation et le remplacement du matériel sont à la charge de GEG. Les installations intérieures du Client commencent immédiatement à l'aval de la bride de la vanne de branchement placée en limite de propriété sous voie publique. Celles-ci sont à la charge et sous la responsabilité du Client.

---

### **4. SOUSCRIPTION AU CONTRAT**

---

#### **4.1 Choix de l'offre**

Le Client peut souscrire au contrat par téléphone ou sur le site Internet. Le paiement de la première facture de souscription vaut acceptation des CGV.

Le client peut choisir l'offre la mieux adaptée à ses besoins parmi celles-ci :

Offres Gaz Base, B0, B1

Base : Consommation annuelle indicative inférieure à 1 000 kWh. Exemple d'usage : cuisine.

B0 : Consommation annuelle indicative de 1 000 à 6 000 kWh. Exemples d'usages : cuisine et eau chaude.

B1 : Consommation annuelle indicative de 6 000 à 30 000 kWh. Exemples d'usages : chauffage et eau chaude et/ou cuisine individuelle.

Le fournisseur renseigne le client lors de sa souscription sur la meilleure tarification à choisir en fonction de son profil.

Le Fournisseur se base sur les informations données par le client pour le conseiller. Au cours du contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment pour s'assurer que son Contrat est toujours adapté à son profil de consommation. GEG s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut éventuellement changer de tarif au cours du contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le catalogue de prestations du GRD.

#### **4.2 Vente à distance et démarchage à domicile**

Article L111-1 du code de la consommation : Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ; 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ; 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ; 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte; 5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ; 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. Article L111-2 du Code de la consommation : Outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services

et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

#### **4.3 Droit de rétractation pour les Clients Résidentiels**

En cas de souscription à distance (notamment par téléphone), le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter. Si ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (Art. L121-19 du Code de la Consommation). Le client peut informer GEG de l'exercice de son droit de rétractation par courrier ou par email. Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de GEG, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'abonnement, de l'énergie consommée et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, il est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation (Art. L121-25 Code de la Consommation).

Article L221-21 du code de la consommation : le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-25 du Code de la consommation : Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-

18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

---

## 5. PRIX

---

L'énergie gaz consommée par le Client, au titre du Contrat, est facturée selon les prix réglementés fixés par le fournisseur et contrôlés par la Commission de Régulation de l'Énergie. GEG met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site Internet, dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande.

### 5.1 Composition des prix de vente

Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement du gaz naturel. Ils sont déterminés en fonction de l'offre choisie par le Client comme indiqué dans les conditions particulières. Ils sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ces prix sont majorés des contributions et taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont ainsi majorés de plein droit de la CTA, de la CTSSG, de la TICGN pour tous les clients à partir du 01/04/2014, et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente de gaz naturel. La TVA s'applique à l'ensemble de la facture.

### 5.2 Détermination des consommations

Les consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève semestrielle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Le Client autorise GEG à récupérer auprès du GRD l'ensemble des données de comptage

nécessaires à la facturation. Le Client autorise GEG à accéder directement aux informations fournies par le compteur et à obtenir l'historique de consommation auprès du GRD. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh) calculées à partir du pouvoir Calorifique Supérieur fourni mensuellement par le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

### 5.3 Evolution des tarifs

Les tarifs réglementés de gaz naturel évoluent selon la réglementation. Le fournisseur s'engage à répondre à toute question du Client au sujet des évolutions tarifaires.

### 5.4 Coûts des prestations GRD

Le prix des prestations GRD est défini dans le catalogue des prestations GRD disponible sur le site Internet du GRD ou sur simple demande.

### 5.5 Dispositions pour les Clients Particuliers en situation de précarité

#### • Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en az naturel de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site geg.fr ainsi que sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) et sur simple appel au :



#### • Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz naturel auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

### 5.6 Suppression d'un tarif

Le fournisseur informera le client en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification à l'ancien tarif. Le fournisseur applique d'office la nouvelle tarification la mieux adaptée. Le client a la possibilité de résilier son contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif proposé ne le satisfait pas.

### 5.7 Fraude

Le Client et GEG s'engagent, pour eux-mêmes et pour

leur personnel, leurs préposés, et leurs sous-traitants respectifs, à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement du dispositif de comptage.

Le Client s'engage, pour lui-même et pour ses personnels, ses préposés et ses sous-traitants, à ne pas briser les scellés apposés par le GRD.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, sauf si le Client démontre que la fraude ne lui est pas imputable et qu'elle n'est pas imputable à son personnel, ni à ses préposés, ni à ses sous-traitants éventuels. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des prestations du GRD.

En cas de fraude des appareils de mesure et de contrôle, GEG procédera en outre à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur

### **5.8 Dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle**

En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des appareils de comptages, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, GEG procédera à l'évaluation de la consommation du client, par comparaison avec des périodes similaires de consommation, éventuellement corrigée pour tenir compte d'informations complémentaires, et les données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommations comparables.

GEG prévient aussitôt que possible le client et il lui communique la quantité corrigée accompagnée de tous les éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de GEG.

Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

En cas de contestation comme indiquée ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique apportée. A tout moment, chacune des parties peut saisir la juridiction compétente.

### **5.9 Services inclus dans le contrat**

Le service auto-relevé, les primes et prêts d'aide à la rénovation, la mensualisation, le prélèvement automatique et l'espace client de l'agence en ligne sont inclus dans le contrat du client. Ces services

sont gratuits. La facture électronique est également proposée gratuitement aux clients résidentiels. Le gestionnaire de réseau assure également un dépannage 24h/24 gratuit en cas de panne en amont du compteur.

D'autres services sont proposés en sus. La description de ces services est disponible sur le site Internet de GEG : [www.geg.fr](http://www.geg.fr)

---

## **6. FACTURATION ET RÉGLEMENT**

---

### **6.1 Facturation**

GEG établit une facture trimestrielle ou mensuelle en fonction de l'offre souscrite. Les consommations de gaz naturel sont calculées sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées ainsi que sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la cessation du contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts.

Si le Client opte pour un prélèvement automatique identique mensuel pendant dix (10) mois (mensualisation), un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au Client et la facture est éditée annuellement. La régularisation, si nécessaire, est prélevée ou remboursée les 11e et 12e mois.

En cas de changement de tarif entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont réparties prorata temporis à la date de changement de prix.

Auto-relevé pour la facturation trimestrielle : le Client a la possibilité de transmettre à GEG ses index réels. La transmission peut se faire sur Internet, via « Mon Agence en Ligne », par téléphone ou par courrier. Dans tous les cas, le client a obligation de laisser l'accès à un releveur mandaté par GEG, au moins une fois par an.

### **6.2 Délai et mode de paiement**

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières figurant sur la facture contrat. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date de réception. GEG propose le paiement par prélèvement automatique, TIP, chèque, carte bancaire à l'agence commerciale de GEG ou sur l'Agence en Ligne du site Internet [www.geg.fr](http://www.geg.fr), espèces (règlement à effectuer dans un bureau de Poste par mandat - formulaire SF34) ou le paiement par Chèque énergie conformément aux

articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

### 6.3 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le Client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous dix (10) jours supplémentaires. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client sous vingt (20) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Professionnels, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Cette pénalité ne peut être inférieure à 10 euros TTC pour un Client Résidentiel et 40 euros HT pour un Client Professionnel.

GEG avisera le Client par courrier du délai et des conditions, définies par décret, dans lesquelles la fourniture peut être suspendue à défaut de règlement. Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG pourra interrompre la fourniture de gaz naturel, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 8. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du gaz naturel facturés sont à la charge du Client.

#### **Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité**

Pour le client qui bénéficie du Chèque énergie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les

conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

- A défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la coupure.
- A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction ou à la coupure.
- Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre / 15 mars) : la loi n°2013-312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 protège tous les consommateurs des coupures d'énergie et résiliations de contrat. Les clients disposant des tarifs sociaux bénéficient du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale. Pour les autres clients, des limitations de puissance seront possibles.

### 6.4 Contestation de la facture

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG. Le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat. Le Client s'engage à transmettre à GEG tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. La contestation de la facture est possible dans un délai de cinq (5) ans par le Client, deux (2) ans par GEG pour les clients Résidentiels et cinq (5) ans pour les clients Professionnels.

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, le Fournisseur a la possibilité de reporter celui-ci pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu, qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines.

Si le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros, il sera automatiquement remboursé au Client sous un délai de deux (2) semaines.

A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients professionnels au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire



ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à 10 euros TTC pour un Client Résidentiel.

## **7. ENTRÉE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DURÉE**

Le présent Contrat est conclu pour une durée de un an à compter de sa prise d'effet, renouvelable par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le contrat entre en vigueur à compter de son acceptation, sauf si la souscription est demandée par téléphone, et sous réserve de la réalisation des conditions fixées à l'article 3 des Conditions Générales.

Le Contrat prend effet à la date de première fourniture de gaz naturel au Site du Client par GEG. Cette date est mentionnée sur la première facture adressée au Client. Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai standard de mise en service sur une installation existante est de 5 jours ouvrés maximum à compter de la date de demande du client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du client.

## **8. SUSPENSION – RÉSILIATION ou CESSATION DU CONTRAT**

### **8.1 Suspension**

La fourniture de gaz naturel ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus :

- à l'initiative de GEG :
  - en cas de manquement grave aux obligations du Client telles qu'explicitées à l'article 3.2. du présent contrat,
  - en cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis, après mise en demeure restée infructueuse à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, GEG appliquera d'une part les décrets 2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures de gaz, et d'autre part les articles L115-3 et R261-1 du code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture de gaz naturel. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- à l'initiative de l'une ou l'autre des 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,
- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers de charges de distribution publique de gaz, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an,
- à l'initiative du Client en cas de manquement par GEG à ses obligations contractuelles.

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues

par le Client. Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du Client (sauf en cas de manquement par GEG à ses obligations contractuelles).

### **8.2 Résiliation / Cessation du contrat**

Conformément aux dispositions des articles L.121-87, 14° et L.121-89 du Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- en cas de changement de fournisseur, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que GEG. Le délai pour ce changement ne peut excéder vingt et un (21) jours,
- dans les autres cas, la cessation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification de la cessation à GEG.

Si le client ne résilie pas son contrat à sa sortie du logement, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise en son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

Dans les cas prévus ci-dessus, GEG pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts que GEG a effectivement supportés au titre de la cessation. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le catalogue GRD. Les frais de retrait et/ou de sécurisation de l'installation de raccordement sont également facturés au client, tel que stipulé dans l'article 27 du cahier des charges de concession gaz. Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du contrat. Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relève. Le Client ayant un compteur intérieur peut transmettre son auto-relevé en cas d'index estimé. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat sans préavis.

Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation. Si le Client continue de consommer du gaz naturel à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de

nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec GEG ou tout autre Fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture de gaz naturel interrompue par le GRD.

---

## **9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

---

GEG regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GEG en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires au GRD GEG et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par GEG.

GEG conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par GEG. La prospection par voie électronique par GEG est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès
- ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GEG de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, GEG prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus

destinataire des opérations de prospection.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès du service client de GEG qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse [info@geg.fr](mailto:info@geg.fr) ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adressé par GEG.

Les conversations téléphoniques entre le Client et GEG pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

---

## **10. FORCE MAJEURE**

---

La responsabilité de chaque partie ne pourra pas être mise en oeuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle d'une partie, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,
- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties a la faculté de résilier le Contrat par lettre recom-mandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

Durant la période de prolongation le client conserve son droit à résiliation au sens de l'article L121-89 du Code de la consommation.

---

## **11. RÉVISION DU CONTRAT**

---

GEG informera le Client de toute évolution des conditions générales de vente à l'initiative de GEG moyennant un préavis de trois mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant GEG par courrier de sa volonté de cessation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées

dans l'article 8.2 des présentes CGV. A défaut de réception par GEG du courrier dans un délai de trois mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

---

## **12. RESPONSABILITÉ**

---

Chacune des parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat dans les limites définies ci-après. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs et certains subis par le Client du fait de l'inexécution par GEG de ses engagements contractuels pourront être indemnisés.

GEG ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de Mesure et de son installation intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent Contrat.

---

## **13. CESSIION DU CONTRAT**

---

GEG a la faculté de céder le Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple. Le Client a alors la faculté de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception de l'information. Le Client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de GEG.

---

## **14. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

---

Le Contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les Client Résidentiels et le code du commerce pour les Clients Professionnels. En cas de litige, le Client contactera le service Client de GEG à l'adresse indiquée à l'article 18 des présentes Conditions Générales.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Énergie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG à

l'adresse indiquée de l'article 18. GEG dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.

- Si après la réception par GEG de la réclamation, le Client n'est pas satisfait de la réponse, il peut dans un délai de 12 mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou par courrier à :Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09.

- Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

---

## **15. INTÉGRALITÉ**

---

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs en relation avec la fourniture du gaz pour le ou le(s) Site(s) concerné(s).

---

## **16. COMMUNICATION**

---

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, etc.).

Le client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie : [www.energies-info.fr](http://www.energies-info.fr)

---

## **17. TOLÉRANCE**

---

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

---

## **18. CORRESPONDANCE**

---

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à :

Gaz Electricité de Grenoble - Accueil Clientèle  
8, Place Robert Schuman - BP 183  
38042 GRENOBLE CEDEX 09  
[www.geg.fr](http://www.geg.fr)

Accueil téléphonique Clients Particuliers : 04 76 84 20 00  
Accueil téléphonique Clients Professionnels : 04 76 84 38 84

## CONTACTEZ-NOUS

**VOS DÉMARCHES EN LIGNE**  
24h /24 et 7j /7 sur [WWW.GEG.FR](http://WWW.GEG.FR)

**ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**  
Clients Particuliers : 04 76 84 20 00  
Clients Professionnels : 04 76 84 38 84

## GAZ ÉLECTRICITÉ DE GRENOBLE

8 place Robert Schuman  
BP 183, 38042 GRENOBLE Cedex 9

Gaz Electricité de Grenoble est une société anonyme d'économie mixte locale.  
RCS Grenoble 331995944



VIVONS  
L'ÉNERGIE  
AUTREMENT



**Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation  
du Réseau Public de Distribution basse tension  
pour les Clients en Contrat Unique**  
*annexe 2 bis au contrat GRD-F*

*version du 02/10/2017*

Nb de pages : 6



## Préambule

Dans le présent document le terme "Distributeur" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité Gaz Electricité de Grenoble.

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet du Distributeur : <https://reseaux.geg.fr/>

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

- ses référentiels techniques et clientèle<sup>1</sup>, qui exposent les règles que le Distributeur applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle du Distributeur est accessible à l'adresse suivante : <https://reseaux.geg.fr/>
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du Distributeur aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site du Distributeur <https://reseaux.geg.fr/>. Le Client peut demander à bénéficier de

<sup>1</sup> Les référentiels du distributeur évoluent sous sa pleine et entière responsabilité. Le Distributeur précise que, d'une façon générale, les procédures qu'il emploie sont les procédures validées dans le cadre des groupes de travail GTE2007 de la Commission de Régulation de l'Energie. Toutefois le Distributeur précise que les différences inhérentes notamment à son organisation et aux capacités des outils informatiques peuvent exister de fait. Lorsqu'il en prend connaissance, le Distributeur fait ses meilleurs efforts pour en informer le Fournisseur, par tout moyen à sa convenance.

chacune des prestations proposées.

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

## Glossaire :

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

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

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

**Compteur Communicant** : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

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

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

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

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

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

**Point de Livraison (PDL)** : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client

dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

## 1- LE CADRE GENERAL DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du Distributeur le cahier des charges de concession dont relève son PDL.

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

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

Les coordonnées du Distributeur figurent dans le Contrat Unique du Client.



## 2- LES OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

### 2-1 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

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

#### 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

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

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

#### 3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation

Conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site <https://reseaux.geg.fr/>

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

Ces index peuvent être communiquées au Distributeur directement ou via son Fournisseur.

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

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

### 2-2 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

#### 1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous, conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des

gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable)

#### ➤ Engagements du Distributeur en matière de continuité

Le Distributeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique.

#### ➤ Engagements du Distributeur en matière de qualité de l'onde

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le Distributeur verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. Elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du Distributeur.

#### 2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels du Distributeur et de son catalogue des prestations.

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du Distributeur conformément aux dispositions des articles

<sup>2</sup> Conformément au TURPE l'automatisation du remboursement sera mise en place à la faveur de la filialisation de l'activité GRD



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

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

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

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

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

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

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

#### **4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

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

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

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

Lorsque le Distributeur est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

Le Distributeur met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie.

Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

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

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur au Distributeur conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés ».

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au Distributeur d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le Distributeur. Par ailleurs, le Distributeur, pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public. Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès et de rectification et de suppression portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès du Distributeur par courriel adressé à [Relation-grd-f-elec@geg.fr](mailto:Relation-grd-f-elec@geg.fr) ou en écrivant à :

Gaz Electricité de Grenoble  
Département Accès Réseaux

8, place Robert Schuman – BP 183  
38042 Grenoble Cedex 9

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par le Distributeur nécessite une autorisation du Client, conformément à la n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- au Distributeur : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par le Distributeur au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du Fournisseur.
- au Fournisseur : pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par le Distributeur de la Courbe de Charge à un tiers.

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

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

### **2-3 Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur**

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

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

### **3- LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

Le Client s'engage à :

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





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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

## 3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du

## comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

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

## 4) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

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

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du Distributeur.

## 4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers ;

- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

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

## 5- MISE EN ŒUVRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

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

### 5-1 Mise en service

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

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

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

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

### 5-2 Changement de Fournisseur



Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le Distributeur. Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

### 5-3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

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

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

### 5-4 Défaillance du Fournisseur

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

### 5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Distributeur

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du Distributeur ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le Distributeur ;
- refus du Client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;

- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client ;

### 5-6 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayés

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

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

## 6- RESPONSABILITE

### 6-1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

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

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

### 6-2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur

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

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

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

### 6-3 Responsabilité entre le Distributeur et le Fournisseur

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

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

### 6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients (y compris ceux alimentés par d'autres Distributeurs que Gaz Electricité de Grenoble ou par le RPT), sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de déstagement sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;



- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du Distributeur ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

## 7- RECLAMATIONS ET RECOURS

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du Distributeur en lui adressant un courrier ou un courriel.
- Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente

### 7-1 Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

### 7-2 Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

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

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

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

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

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

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

### 7-3 Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées dudit service sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

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

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable

du Client au Fournisseur ou au Distributeur, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

## 8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

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



## Conditions Standard de Livraison

Réf : FOR MR 2.4.0005

Version : V2.0

Nb de pages : 21



Version	Date d'application	Nature de la modification
V2.0	01/08/2009	Adaptation à la version 2 du contrat d'acheminement Gaz et au catalogue des prestations Gaz 2009
V1.0	18/08/2004	Création

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur livre le Gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement et le Dispositif de Comptage du Client.  
Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations.

**SOMMAIRE**

<b>PREAMBULE</b> .....	2
<b>Chapitre I. OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON</b> .....	6
<b>Chapitre II. CARACTERISTIQUES DU GAZ LIVRE</b> .....	7
<b>Chapitre III. DETERMINATION ET COMMUNICATION DES QUANTITES LIVREES</b> .....	8
<b>3.1 Détermination des Quantités Livrées</b> .....	8
<b>3.2 Vérification ponctuelle du Compteur</b> .....	8
<b>3.3 Dysfonctionnement du Dispositif de Comptage</b> .....	8
<b>3.4 Communication des Quantités Livrées</b> .....	9
<b>3.5 Fraude</b> .....	9
<b>Chapitre IV. PROPRIETE DUBRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE</b> .....	10
<b>Chapitre V. EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE</b> .....	11
<b>Chapitre VI. MISE EN SERVICE</b> .....	12
<b>Chapitre VII. OBLIGATIONS DU CLIENT</b> .....	13
<b>7.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz</b> .....	13
<b>7.2 Accès aux Branchement et Dispositif de Comptage</b> .....	13
<b>7.3 Installation intérieure du Client et branchements propriétés du client</b> .....	13
<b>7.4 Inexécution par le Client de ses obligations</b> .....	13
<b>Chapitre VIII. CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON DU GAZ</b> .....	14
<b>Chapitre IX. REMUNERATION</b> .....	15
<b>Chapitre X. RESPONSABILITES ET ASSURANCES</b> .....	16
<b>Chapitre XI. DUREE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON</b> .....	17
<b>Chapitre XII. LITIGES</b> .....	18
<b>I Catégories de prestations</b> .....	20
<b>II Principes de facturation des prestations</b> .....	20
<b>III. Prestations de base</b> .....	20
3.1. Liste des Prestations de base .....	20
3.2 Accès aux prestations de base .....	21
<b>IV. Prestations facturées à l'acte</b> .....	21
4.1 Liste des prestations facturées à l'acte .....	21
4.2 Accès aux prestations facturées à l'acte .....	21
4.3 Facturation.....	22
<b>V. Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations</b> .....	22
5.1 Responsabilité du Distributeur .....	22
Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations. ....	22
5.2 Responsabilité du Fournisseur.....	22



## PREAMBULE

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

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

**DEFINITIONS :**

Branchement : ouvrage faisant partie du réseau de distribution et assurant la liaison entre la canalisation de distribution et le raccord amont du compteur. Celui-ci peut être propriété du concédant ou du client (cas des branchements sur conduite montante).

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

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

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client.

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

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

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

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation.

Dispositif de Comptage : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de mesure du volume du Gaz livré au Client et, le cas échéant, celles de détente et de régulation de la pression du Gaz.

Distributeur : 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 : au sens des Conditions Standard de Livraison, GEG, BP 183, 8, place Robert Schuman – 38042 Grenoble Cedex 9, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

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

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

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Installation Intérieure : installation située en aval du compteur, le raccord mécanique ou la bride de raccordement au compteur faisant partie de l'installation intérieure. Dans le cas des conduites montantes sans compteur individuel, elle commence à l'aval du robinet de coupure individuel.

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

Mise en gaz : opération consistant à remplir entièrement de gaz tout ou partie des ouvrages de raccordement.

Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

Mise hors gaz : opération consistant à remplacer le gaz enfermé dans un volume fermé par de l'air ou un gaz inerte.



Mise hors service : opération consistant à rendre impossible un débit de gaz dans un branchement et/ou une installation intérieure.



Ouvrages de raccordement : ensemble des ouvrages assurant le raccordement de la canalisation de distribution à l'installation intérieure du Client. Les ouvrages de raccordement sont constitués du branchement et du compteur. Le coffret dans lequel est positionné le compteur et les ouvrages de génie civil en sont exclus.

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

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison du Gaz : la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel.

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

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz.

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.

Remise en service : opération consistant à rendre possible un débit de gaz continu dans un branchement et/ou une installation intérieure à la suite d'une mise hors service.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.

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

Réseau BP : Réseau de distribution dont la pression normale de service varie entre 17 (dix sept) et 25 (vingt cinq) mbar.

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

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

## Chapitre I. OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur livre le Gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement et le Dispositif de Comptage du Client.

Les Conditions Standard de Livraison sont obligatoires et exclusives de toute autre condition de livraison justifiant d'un contrat de livraison direct avec le Distributeur.

Tout Client conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :

- le débit du dispositif de comptage est strictement supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h ou
- le Client bénéficie d'une pression de livraison non standard, d'un service de maintenance ou d'un comptage équipé d'un dispositif de relève quotidienne à distance.

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

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



## Chapitre II. CARACTERISTIQUES DU GAZ LIVRE

Le gaz livré par le Distributeur 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 (P.C.S.) peut varier entre  $10,7 \text{ kWh/m}^3$  (n) et  $12,8 \text{ kWh/m}^3$  (n) dans les conditions dites normales de température et de pression ( $0^\circ\text{C}$  - 1,01325 bar).

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.

## Chapitre III. DETERMINATION ET COMMUNICATION DES QUANTITES LIVREES

### 3.1 Détermination des Quantités Livrées

Le Distributeur détermine les quantités livrées, mesurées ou estimées, utilisées pour les décomptes entre les différentes parties.

Les volumes bruts mesurés par le compteur sont ramenés à la température de 0° Celsius et à la pression absolue de 101325 Pascal (1,013 bar) par un coefficient de correction. Le volume exprimé en mètres cube normaux est transformé en kwh par multiplication avec le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) moyen. Le P.C.S. moyen est une moyenne sur une période considérée, des valeurs qui sont communiquées au Distributeur par le gestionnaire du réseau de transport dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les quantités livrées sont déterminées sur la base d'au moins une relève annuelle.

- Il est formellement interdit au Client : d'opérer ou de laisser opérer par toute personne non mandatée par le Distributeur, une intervention quelconque sur le compteur, sous réserve des dispositions visées à l'article 3.4 dernier alinéa ;
- de rompre les scellés ou les cachets du compteur, d'effectuer tout acte qui aurait pour but de détourner du gaz non enregistré ou d'altérer son mesurage.

### 3.2 Vérification ponctuelle du Compteur

Le Distributeur peut procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile et quel que soit le régime de propriété du compteur, mais sans aucun frais pour le client. Celui-ci doit notamment permettre, aux jours et heures ouvrables normaux, l'accomplissement des relevés périodiques d'index.

Le client peut demander la vérification du compteur, soit par le Distributeur, soit par un expert choisi d'un commun accord entre les parties parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais de vérification sont à la charge du Client si le compteur est reconnu exact ou si le défaut d'exactitude est à son profit. Ils sont à la charge du Distributeur si le défaut d'exactitude est au détriment du Client, qui a alors droit à la rectification des quantités mesurées relative au mois ou à la période précédant la date de vérification. Dans les limites de la tolérance réglementaire, le compteur est considéré comme exact.

Les frais de remise en état métrologique du compteur sont dans tous les cas à la charge de son propriétaire.

S'il survient un arrêt ou un ralentissement dans la marche du compteur, le Client doit, aussitôt qu'il en a connaissance, prévenir le Distributeur.

### 3.3 Dysfonctionnement du Dispositif de Comptage

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

En cas de dysfonctionnement du Dispositif de Comptage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation, en tenant compte le cas échéant, de la climatologie et de l'activité du client.

Le Distributeur informe aussitôt que possible, le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il notifie au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette notification, pour contester cette quantité corrigée ; faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, il est réputé l'accepter. La Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. Faute d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification précitée, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

### **3.4 Communication des Quantités Livrées**

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index dont il dispose, relevés au Compteur et les Quantités Livrées.

Le Distributeur 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.

### **3.5 Fraude**

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif de Comptage ; si une manipulation frauduleuse est constatée à cette occasion, il procède à la Coupure de l'installation concernée.

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

## Chapitre IV. PROPRIETE DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif de Comptage d'un débit horaire inférieur à 16 m<sup>3</sup>/h est la propriété du Distributeur.

Tout Dispositif de Comptage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m<sup>3</sup>/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client.

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

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

## **Chapitre V. EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE**

Le Distributeur assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement des Branchements dont il est propriétaire.

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

Si le Dispositif de Comptage est la propriété du Client, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant du ressort du Client.

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

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.

Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif de Comptage en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif de Comptage, le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de deux (2) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif de Comptage hors sa présence.

Après une Coupure, le Distributeur peut déposer tout ou partie du Branchement ou du Dispositif de Comptage ou les laisser en place. Dans le premier cas, les frais associés sont à la charge du client.

A la demande du Client, les ouvrages du raccordement sont enlevés par le Distributeur. Le coût correspondant est à la charge du Client,

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Dispositif de Comptage ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur.

## Chapitre VI. MISE EN SERVICE

Le Distributeur procède lors de toute mise en service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente par contrôle de la non-rotation du Compteur ou toute autre méthode équivalente. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante.

L'opposition du Client à la vérification d'étanchéité apparente de ses installations intérieures implique la non livraison du gaz par le Distributeur.

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, le Distributeur et/ou ses sous-traitants pourront être conduits à faire procéder à leurs frais à une vérification de l'installation intérieure. La remise en service de l'installation par le Distributeur ne pourra se faire que si l'installation ne présente ni défaut grave ni danger grave et immédiat.

Les vérifications ou contrôles de sécurité imposés par la réglementation en vigueur sont réalisés sous la responsabilité du propriétaire ou de la personne qui a la garde de l'installation.



## Chapitre VII.OBLIGATIONS DU CLIENT

### **7.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz**

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

### **7.2 Accès aux Branchement et Dispositif de Comptage**

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

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

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au Catalogue des Prestations.

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 du Distributeur 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 de ces parties de constructions, de plantations, ou de remblais, nécessaires pour accéder aux ouvrages, seront à la charge du Client.

### **7.3 Installation intérieure du Client et branchements propriétés du client**

Le Client est responsable de son Installation Intérieure et des branchements dont il est propriétaire.

L'Installation Intérieure et les branchements du Client, leurs compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

### **7.4 Inexécution par le Client de ses obligations**

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

## Chapitre VIII. CONTINUITE ET QUALITE DE LA LIVRAISON DU GAZ

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

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Branchement et du Dispositif de Comptage. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins 48 heures à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

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

La livraison du Gaz peut également être réduite ou interrompue, dans la mesure où cela est nécessaire, dans les cas suivants :

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur au Distributeur et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celui-ci est tenu en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, qui a pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de ses obligations ;
- circonstance (telle que grève, bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel ne résultant pas d'un défaut de Maintenance ou d'une utilisation anormale, fait de l'administration ou des Pouvoirs publics, fait d'un tiers ne pouvant être surmonté, fait de guerre ou attentat) qui, sans présenter les caractères de la force majeure, a pour effet d'empêcher le Distributeur d'exécuter tout ou partie de ses obligations.

Le Distributeur interrompt la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- 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 ;
- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit, le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.
- refus du client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations et en particulier au dispositif de comptage.

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 dans ce chapitre.



## Chapitre IX. REMUNERATION

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.

## Chapitre X. RESPONSABILITES ET ASSURANCES

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

Au delà de cette obligation, le Distributeur et le Client lorsqu'il s'agira d'un professionnel, mettront en œuvre les compétences, la diligence, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement requises dans des circonstances, des conditions ou des activités similaires par un professionnel compétent et expérimenté, agissant conformément aux lois, aux règlements et aux règles de l'art.

Le Distributeur 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 de ce contrat.

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

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, à la suite notamment d'une demande injustifiée de Coupure pour impayé émanant du Fournisseur, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur est toutefois limitée, par événement, à un montant correspondant à 0,75 euro par mille kWh de Quantité Livrée par an sans être jamais inférieur à 225 euros, et, par année civile, à deux fois ce montant ; chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite

Le Client adresse à son Fournisseur sa demande d'indemnisation et tous éléments justifiant les dommages subis et prouvant le manquement du Distributeur qui, s'il y a lieu, l'indemnise.

## Chapitre XI. DUREE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

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

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

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement et/ou du Dispositif de Comptage à l'initiative de l'une des Parties ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

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



## Chapitre XII. LITIGES

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

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'Energie.

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



---

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

---

---

Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL.

Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son co-contractant.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données.

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

En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GEG –.

---

**COORDONNEES DU DISTRIBUTEUR :**

GAZ ELECTRICITE de GRENOBLE.

8, Place Robert Schuman,

BP 183,

38042 – GRENOBLE Cedex 9.

**NUMERO D'APPEL DEPANNAGE ET URGENCES GAZ : 04 76 84 36 36**

---

## ANNEXE 1 – SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

---

### **I Catégories de prestations**

Le Catalogue des Prestations est constitué de la liste des prestations du Distributeur disponibles pour le Client, qu'il ait, ou non, exercé son éligibilité et/ou pour le Fournisseur, que ses clients aient, ou non, exercé leur éligibilité.

Le Catalogue des Prestations est régulièrement modifié pour s'adapter aux besoins des Clients et des Fournisseurs. Le nouveau Catalogue des Prestations est applicable et se substitue au précédent dès sa publication sur le site internet du Distributeur.

Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

- les prestations de base couvertes par le tarif d'utilisation des réseaux,
- les prestations facturées à l'acte selon un barème basé sur les coûts engagés,
- les prestations facturées sur devis : il s'agit des prestations qui ne peuvent être standardisées.

---

### **II Principes de facturation des prestations**

*Les principes de facturation sont susceptibles d'évoluer pour tenir compte des évolutions réglementaires ou législatives.*

L'option «express», proposée sur certaines prestations, fait l'objet d'une facturation forfaitaire.

Des majorations seront applicables pour les interventions en week-end ou hors heures ouvrées.

Les prix indiqués sont exprimés «hors taxes» et concernent les interventions réalisées en heures ouvrées et jours ouvrés (lundi au vendredi).

Pour les prestations facturées à l'acte, ils ne comprennent, sauf exception, pas les matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur.

Des frais sont appliqués par le Distributeur en cas :

- d'annulation tardive d'intervention (moins de 2 jours avant la date programmée)
- d'intervention non réalisée du fait du fournisseur ou du client.

---

### **III. Prestations de base**

#### **3.1. Liste des Prestations de base**

1. continuité de l'acheminement
2. urgence et dépannage 24h / 24
3. qualité du gaz livré (composition, caractéristiques, pression, odorisation)
4. détermination de l'énergie livrée
5. information sur travaux avec coupure programmée
6. relevé cyclique



7. vérification périodique d'étalonnage
8. changement de fournisseur
9. résiliation de contrat

### 3.2 [Accès aux prestations de base](#)

Les prestations mentionnées aux 1), 3), 4), 5), 6), 7), sont effectuées à l'initiative du seul Distributeur, celles mentionnées aux 8) et 9), à l'initiative du seul Fournisseur.

Les prestations mentionnées au 2) sont demandées par le Client directement au Distributeur par téléphone au numéro d'urgence qui figure sur la facture de son Fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique.

---

## IV. [Prestations facturées à l'acte](#)

### 4.1 [Liste des prestations facturées à l'acte](#)

1. Mise en service sans pose compteur
2. Mise en service avec pose compteur
3. Changement de compteur
4. Relevé spécial
5. Modification de formule tarifaire d'acheminement
6. Mise hors service temporaire et rétablissement
7. Prestations pour impayés fourniture
8. Contrôle métrologique d'un compteur
9. Location de compteur
10. Location de coffret / armoire
11. Etude technique de raccordement
12. Enquête rapide
13. Intervention express
14. Absence au rendez-vous
15. Remplacement de matériel
16. Duplicata
17. Pression de livraison non standard
18. Enquête
19. Fraudes
20. Rétablissement en urgence
21. Formation
22. Données
23. Prestations pour réseau gaz

### 4.2 [Accès aux prestations facturées à l'acte](#)

Les prestations mentionnées aux 1), 2), 5), 7), 12), 16), 18), 20) sont à l'initiative du seul Fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 3), 4), 6), 8), 9), 10), 11), 13), 14), 15), 17) sont demandées par le Client à son Fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 11), 20), 21), 22) sont demandées par le Client directement au Distributeur.

Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du Client en cas de fraude est celui qui figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

Le Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement qui bénéficiera de la prestation mentionnée au 17), conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison.

#### 4.3 Facturation

Le prix des prestations à l'initiative du Fournisseur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client.

Le prix des prestations demandées directement par le Client au Distributeur est facturé par le Distributeur au Client.

---

## **V. Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations**

### 5.1 Responsabilité du Distributeur

Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations.

### 5.2 Responsabilité du Fournisseur

Le Fournisseur remet à ses Clients la synthèse du Catalogue des Prestations, transmet au Distributeur leurs demandes de prestations ainsi que les siennes les concernant, en facture et en recouvre le prix auprès de ses Clients.