

Conditions Générales de Vente

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

1 – OBJET

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

Le contrat de fourniture est constitué :

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

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

2 – INFORMATION DES PARTIES

2.1 – Obligation d'information incombant au fournisseur

2.1.1 Obligation générale

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

2.1.2 – « Espace client » en ligne

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

2.2 – Obligation d'information incombant au client

2.2.1 – Identité et titre d'occupation du logement

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

2.2.2 – Choix du tarif

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

2.2.3 – Défaillance du compteur

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

2.3 – Modalités de souscription

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

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

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

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

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

2.4 – Droit de rétractation

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

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

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

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

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

3 – FOURNITURE DE GAZ

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

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

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

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

4 – APPLICATION DES PRIX DE MARCHÉ

4.1 – Définition des prix

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

4.2 – Composition des prix

Les prix de marché se composent :

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

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

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

4.3 – Évolution des prix

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

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

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

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

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

4.4 – Option tarifaire

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

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

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

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

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

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

4.5 – Chèque énergie

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

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

5 – FACTURATION

5.1 – Établissement des factures

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

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

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

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

5.2 – Contenu des factures

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

5.3 – Contestation et redressement de facture

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

5.4 – Prestations associées – Frais divers

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

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

6 – PAIEMENT

6.1 – Paiement des factures

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

Le fournisseur accepte les modes de paiement suivants :

- prélèvement sur compte bancaire,
 - virement bancaire,
 - titre interbancaire de paiement (TIP),
 - chèque bancaire,
 - cartes bancaires usuelles (paiement dans les espaces d'accueil du fournisseur accessibles au public, paiement par téléphone ou paiement en ligne sur le site www.gazdebordeaux.fr),
 - espèces (exclusivement service Eficash de La Poste).
- Les rejets de prélèvements, titres interbancaires de paiement ou chèques pour cause de provision insuffisante donnent lieu à la facturation de frais de rejet, dont le montant figure au barème des frais divers associés à la fourniture de gaz.

6.2 – Mensualisation

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

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

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

6.3 – Désignation du débiteur

Les factures sont expédiées :

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

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

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

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

6.4 – Interruption de livraison pour non-paiement

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

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

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

7 – IMPÔTS ET TAXES

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

8 – DURÉE DU CONTRAT

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

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

9 – RÉSILIATION DU CONTRAT

9.1 – Résiliation à l'initiative du client

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

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

9.2 – Résiliation à l'initiative du fournisseur

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

10 – FORCE MAJEURE

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

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

11 – RESPONSABILITÉS

11.1 – Responsabilité à l'égard des tiers

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

11.2 – Responsabilité entre le fournisseur et le client

Sous réserve des dispositions de l'article 10 :

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

11.3 – Responsabilité du gestionnaire du réseau de distribution

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

12 – ASSURANCES

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

13 – DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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

14 – LITIGES ET DROIT APPLICABLE

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

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

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

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

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

15 – RÉVISION

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

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



CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

PREAMBULE :

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

Elles concernent notamment :

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

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 : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement www.grdf.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. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

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. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des

Conditions Standard de Livraison, GrDF, 6 rue Condorcet – 75009 Paris, 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 : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

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

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. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

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, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

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

Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Mesurage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

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 inclus.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage 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.

1

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, le Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Les Conditions Standard de Livraison s'appliquent à tout Client :

- dont l'index au Compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du Compteur ;
- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m³/h et, d'autre part, il ne bénéficie pas d'un service de maintenance ou de pression mentionné, à ce jour, à l'article 3.2 du Catalogue des Prestations.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :

- le Compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m³/h ; ou
- le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du Catalogue des Prestations.

Si du fait d'une modification technique tel le remplacement de son Compteur, un Client ne répond plus aux critères d'un contrat de livraison direct, le Distributeur lui proposera d'accepter les Conditions Standard de Livraison et en informera son Fournisseur qui deviendra son interlocuteur pour l'exécution de ces Conditions Standard de Livraison.

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.

2

Caractéristiques du Gaz livré

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

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B ; dans le cas d'alimentation par Réseau MPB, le Distributeur pourra sur demande du Client, délivrer une Pression de Livraison jusqu'à 300 mbar.

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1. Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine au moyen du Système de Mesurage, la Quantité Livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le Compteur est ramené en mètres cubes normaux (un mètre cube normal est un volume de Gaz qui, à 0 degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume de un mètre cube) puis transformé en kWh par multiplication par le P.C.S. moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le Distributeur réalise à partir des mesures de P.C.S. effectuées quotidiennement par les transporteurs). La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et est disponible auprès de lui sur simple demande.

3.2. Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.3. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation.

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

Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette communication, pour contester cette quantité corrigée auprès du Distributeur. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, la Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son 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. A tout moment, 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, relevés au Compteur, et les Quantités Livrées dont il dispose. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, 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 Local de Mesurage ; le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

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 ».

4

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

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client.

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

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

A tout moment, le Client peut proposer au Distributeur de lui vendre son Dispositif Local de Mesurage, puis de le lui louer.

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

5

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

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

Si le Dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison 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 Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, s'il 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 à la charge du Client.

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

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

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

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors sa présence.

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

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

6

Mise en Service

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

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

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

7

Intervention dans le Poste de Livraison

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

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

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

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

8

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

8.2. Accès aux Branchement et Dispositif Local de Mesurage

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 Local de Mesurage.

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.

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

Le Client définit et réalise à ses frais les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

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

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

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

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- 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.

Il en va de même en cas de :

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

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

10

Rémunération

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

11

Force majeure et circonstances assimilées

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

- a. cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions Standard de Livraison ;
- b. grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;

c. circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :

- (i) bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- (ii) fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être surmontées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- (iii) fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- (iv) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,
- (v) fait de guerre ou attentat.

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

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

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

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

12

Responsabilités et assurances

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 10 000 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

Cependant, par dérogation à ce qui précède, ceux des Clients ayant la qualité de (i) "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de (ii) "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) seront indemnisés à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

13

Réclamations et litiges

13.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

13.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

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

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

Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du Client :

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

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au Distributeur.

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

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

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

13.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions 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.

Ceux des Clients ayant la qualité de (i) "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de (ii) "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) pourront saisir le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du auprès du Fournisseur intéressé qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre 2 mois et 4 mois après l'envoi de la réclamation.

Le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

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.

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.

14

Durée des Conditions Standard de Livraison

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

Elles restent en vigueur, 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 à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions 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 1^{er} 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.

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 dont le responsable de traitement est GrDF.

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 cocontractant.

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 ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

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 dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GrDF – Gaz Naturel Raccordement et Conseil (n° à tarif spécial : 0 810 224 000, prix selon opérateur) ou adresser une demande écrite au Distributeur : GrDF – 6 rue Condorcet – 75009 Paris.

ANNEXE 1 – SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

1

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 :

- a) des prestations de base, non-facturées car couvertes par le Tarif d'Acheminement ; et
- b) des prestations payantes, facturées :
 - à l'acte : il s'agit de prestations généralement exécutées en une seule fois, comme le changement de porte du coffret ; ou
 - périodiquement : il s'agit de prestations dont l'exécution s'échelonne dans le temps, comme la location du Compteur ; elles sont dites récurrentes.

15

Principes de facturation des prestations

Les prix des prestations qui ne font pas l'objet d'un devis, sont exprimés en euros, hors Taxes – H.T. et toutes taxes comprises – T.T.C., pour des interventions réalisées en heures ouvrables (définies localement) et jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

Ils sont établis selon une segmentation des clients fondée sur la fréquence du relevé de l'index du Compteur et révisés en règle générale, au 1^{er} janvier de chaque année.

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 (moins de 2 jours avant sa date programmée) de l'intervention par le Client ;
- de déplacement vain, sans que l'intervention ait pu être réalisée, du fait du Client ou du Fournisseur.

16

Prestations de base

16.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Distributeur

- Annonce passage releveur
- Auto relevé suite à absence au relevé cyclique
- Continuité de l'acheminement et de la livraison
- Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détendeurs
- Information coupure
- Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24
- Pouvoir calorifique
- Pression disponible standard

- Relevé cyclique
- Vérification périodique (VPe) des compteurs et des convertisseurs
- Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois

16.2. Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur.

- changement de fournisseur sans déplacement
- mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture

16.3. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Rendez-vous téléphonique gaz
- Replombage
- Rectification par un index auto-relevé d'un index estimé lors d'un relevé cyclique

16.4. Prestations demandées directement au Distributeur

- Intervention de dépannage et de réparation
- Intervention de sécurité

Ces 2 prestations sont demandées par téléphone au numéro d'Accueil Sécurité Dépannage gaz 24h/24 qui figure sur la facture du Fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique : 0 800 47 33 33.

17

Prestations facturées à l'acte

17.1. Prestations effectuées à l'initiative du seul Fournisseur.

- Mise en service
 - a) Mise en service sans déplacement
 - b) Mise en service avec déplacement
- Prestations liées à une modification contractuelle
 - a) Changement de tarif d'acheminement
 - b) Changement de fréquence de relevé
- Intervention pour impayés
 - a) Coupure pour impayé
 - b) Prise de règlement
 - c) Rétablissement suite à coupure pour impayé
- Relevé spécial pour changement de fournisseur
- Duplicata
- Enquête

17.2. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client
 - a) Coupure sans dépose pour travaux
 - b) Coupure avec dépose pour travaux
 - c) Rétablissement après coupure pour travaux
- Relevé spécial et transmission des données de relevé
 - a) Relevé spécial (hors changement de fournisseur)
 - b) Vérification de données de comptage sans déplacement
 - c) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Index Contesté'

- Vérification des appareils de comptage
 - a) Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Compteur défectueux' ou 'Autre'
 - b) Changement de compteur gaz
 - c) Changement de porte de coffret
 - d) Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage

17.3. Prestations demandées directement au Distributeur

- Etude technique
- Raccordement et modification de branchement
 - a) Réalisation de raccordement
 - b) Modification ou déplacement de branchement

17.4. 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.

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 ».

18

Prestations récurrentes

18.1. Prestations demandées par l'intermédiaire du Fournisseur

- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé semestriel : location de compteur/blocs de détente
- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé mensuel ou journalier : service de location du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m³/h)

- Mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire

18.2. Prestation effectuée à l'initiative du seul Fournisseur.

- Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard

18.3. Prestations demandées directement au Distributeur.

Pour bénéficier d'un au moins des services suivants, le Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement ou quotidiennement conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison :

- Service de maintenance
- Service de location du poste de livraison ou du Dispositif Local de Mesurage (dans le cas où le compteur est d'un débit maximum supérieur à 100 m³/h)
- Service de pression non standard.

18.4. 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.

19

Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations

19.1. Responsabilité du Distributeur

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

19.2. Responsabilité du Fournisseur

Le Fournisseur remet à son Client 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 son Client.