



Fiche descriptive de l'offre Liberté Gaz de fourniture de Gaz Naturel

Catégorie de l'offre selon la typologie des offres définie par la CRE : autres offres

Offre pour les clients particuliers et professionnels ayant une consommation annuelle inférieure à 30 MWh, raccordés au réseau public de distribution d'Energies Services Lannemezan

La présente fiche standardisée énonce les principaux éléments de la présente offre de fourniture, elle permet de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme à celle présentée dans les lignes directrices de la Commission de régulation de l'énergie.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre (les conditions générales et particulières de l'offre).

FICHE DESCRIPTIVE DE L'OFFRE

Caractéristiques de l'offre

- **Description des caractéristiques de l'offre**

L'offre comprend la fourniture et l'acheminement de gaz naturel sur les réseaux de Gaz Naturel d'Energies Services Lannemezan.

- **Services inclus dans l'offre**

L'espace client : pour consulter vos factures, vos consommations, payer en ligne.

Conseils économies d'énergies et optimisation tarifaire.

Une facilité de paiement : prélèvement automatique à échéance ou mensualisation.

Facture en ligne : au choix du client, possibilité de recevoir une notification par mail de mise à disposition d'une nouvelle facture sur l'espace client.

Prix de l'offre (Article 5.1. des Conditions Générales de Vente)

Les prix se composent d'un terme fixe annuel, appelé « abonnement » ou « prime fixe » et d'un terme variable, proportionnel aux quantités consommées par le client.

L'offre dispose de quatre options tarifaires, une pour chaque usage suivant :

- (1) Cuisson
- (2) Cuisson et eau chaude,
- (3) Chauffage,
- (4) Chauffage avec consommation annuelle supérieure à 30 MWh.

Les prix de l'offre sont déterminés en fonction des coûts du fournisseur : coûts d'achat du gaz naturel, coûts de distribution-transport-stockage, coûts commerciaux.

Les prix hors taxes de l'offre sont majorés des taxes, impôts, charges, redevances ou contribution de toute nature en vigueur.

La grille de prix et taxes, impôts, charges, redevances, contribution, de toute nature en vigueur est disponible sur notre site internet, affichée à notre point de contact clientèle et disponible sur simple demande par mail ou téléphone.

<p>Conditions de révision des prix (Article 5.3 des Conditions Générales de Vente)</p>	<p>Les prix (terme fixe et terme variable) peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse 1 à 4 fois par année civile, en fonction de l'évolution des coûts prévus ou constatés par le fournisseur.</p> <p>Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat.</p> <p>Pour les clients résidentiels, toute évolution du prix sera communiquée au client au moins 1 mois avant application au contrat en cours par voie postale ou voie électronique si le client a exprimé son souhait de bénéficier de ce mode d'envoi préalablement.</p> <p>Pour les clients professionnels, toute évolution du prix sera communiquée au client au moins 15 jours avant application au contrat en cours par voie postale ou voie électronique si le client a exprimé son souhait de bénéficier de ce mode d'envoi préalablement.</p> <p>Toute modification et/ou évolutions des taxes, impôts, charges, redevances ou contribution de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours.</p>
<p>Modalités contractuelles, renouvellement, résiliation (Article 3.4 et 12 des Conditions Générales de Vente)</p>	<p>Le contrat est conclu pour une durée d'un an.</p> <p>Le contrat est ensuite renouvelé tacitement par période d'un an.</p> <p>Vous avez la possibilité de résilier le contrat de fourniture, à tout moment, sans frais et sans préavis en effectuant votre demande par courrier, par mail, par téléphone, au guichet de notre agence ou depuis votre espace en ligne.</p> <p>La résiliation prend effet à la date souhaitée, date postérieure à la demande de résiliation et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la demande de résiliation.</p> <p>En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie.</p> <p>Energies Services Lannemezan peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations contractuelles et notamment en cas de non-paiement des factures dans le délai imparti.</p>
<p>Informations de contact</p>	<p><u>Accueil physique/courrier</u>: Energie Services Lannemezan, 680 rue Peyrehitte, 65300 Lannemezan</p> <p><u>Téléphone</u> : 05 62 98 01 69 (prix d'un appel local)</p> <p>Horaires accueil et téléphone : un conseiller clientèle se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h30 (à partir de 9h le jeudi)</p> <p><u>Courriel</u> : esl@eslannemezan.fr</p> <p><u>Site internet</u> : www.eslannemezan.fr</p> <p><u>Depuis votre espace en ligne</u></p> <p>Energies Services Lannemezan s'engage à prendre en compte chaque demande/réclamation et à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrés maximum.</p> <p>Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clientèle, il peut saisir le Médiateur national de l'énergie :</p> <p>En ligne : www.energie-mediateur.fr</p> <p>Par courrier : Libre réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09</p>
<p>Facturation et modalités de paiement (Article 7 des Conditions Générales de Vente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modalités d'établissement de la facture <p>Sauf dans le cas où le client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les 3 mois.</p> <p>En cas d'option pour mensualisation, le client ne recevra qu'une facture annuelle.</p> <p>Energies Services Lannemezan adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support de facturation <p>Le client peut opter pour la facture dans sa version papier ou électronique, selon son choix.</p>

- **Rappel des délais de paiement**

Les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture

- **Modes de paiement**

- Prélèvement automatique, virement bancaire, paiement en ligne dans l'espace client, chèque, carte bancaire, espèces auprès d'une agence postale, chèque énergie.

- **Montant des frais ou des pénalités en cas d'impayés**

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, Energies Services Lannemezan peut relancer le client par tout moyen approprié.

En cas de retard de paiement, les sommes dues sont majorées :

Si le retard de paiement est compris entre 1 et 19 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.

Si le retard de paiement est supérieur ou égal à 20 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 20ème jour de retard de paiement. Des dispositifs de soutien aux clients en difficultés de paiement existent, voir plus bas.

- **Modalités de gestion en cas de trop-perçu**

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de 25 euros.

Le 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 et/ou en gaz 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 sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805.

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'énergie, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz naturel.

À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité et/ou de gaz naturel auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

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.

- À 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.
- À 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.

Trêve hivernale

Du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs de gaz naturel n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture de gaz naturel pour un impayé pour une résidence principale.

Délai de rétractation

Si vous avez souscrit cette offre à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation. Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de ESL, par tout moyen, par email, papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce 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.

CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

CONDITIONS GENERALES DE VENTES POUR LES CLIENTS RESIDENTIELS ET PETITS PROFESSIONNELS

LEXIQUE

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Année Contractuelle : période de douze mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat.

Catalogue des prestations : liste de prestations techniques du Distributeur disponible sur demande auprès du Service Clients. Cette liste contient le détail des prestations et leurs tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, frais pour absence à un rendez-vous. Ces prestations sont facturées par le Fournisseur pour le compte du Distributeur.

Débit compteur : quantité maximale de Gaz pouvant être consommée par heure.

Client : le Client est une personne physique ou une personne morale dont la consommation du site désigné au CPV est inférieure à 30 000 kWh, consommateur final de Gaz. Le Client est désigné aux CPV.

Contrat (Cgv – Cpv) : le Contrat de vente de Gaz est constitué des présentes conditions générales de vente (CGV) et des conditions particulières de vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

Distributeur : toute personne physique ou morale chargée de la distribution sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison. Sur la commune de Lannemezan, le distributeur est Energies Services Lannemezan.

Fournisseur : le Fournisseur est la société Energies Services Lannemezan.

Gaz : gaz naturel.

Lieu de Consommation ou point de livraison (pdl) : point physique où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné aux CPV.

Prix par kWh : élément du prix appliqué aux quantités vendues.

Plage de consommation prévisionnelle : plage dans laquelle se situe la quantité de Gaz que le Client prévoit de consommer pendant l'Année Contractuelle et que le Fournisseur s'engage à vendre au Client pour le PDL. Elle définit le prix appliqué au Client.

Réseau : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations, d'organes de détente, de sectionnement.

ARTICLE 1 : OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Contrat définit les modalités de vente du Gaz par le Fournisseur au(x) PDL du Client. Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les parties antérieurement à sa (leur) conclusion.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un Contrat de vente de Gaz.

Les conditions de vente de Gaz sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 3 : SOUSCRIPTION DU (DES) CONTRAT(S)

3.1. TITULAIRE(S) DU (DES) CONTRAT(S)

Un Client alimenté en Gaz est titulaire d'un Contrat. Le titulaire du Contrat est désigné aux CPV. Le Contrat de vente de Gaz est valable uniquement pour le(s) PDL considéré(s). L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3.2. DATE D'EFFET

La date d'effet du Contrat, mentionnée aux CPV, est fixée avec le Client. Elle est subordonnée à :

- L'existence d'un raccordement au Réseau de Gaz compatible avec le débit et la pression demandés et à la mise en service du (des) PDL,
- Au rattachement du (des) PDL du Client par le Distributeur au Fournisseur,
- À l'acceptation des conditions standard de livraison de Gaz jointes aux présentes CGV.

3.3. DELAI PREVISIONNEL DE FOURNITURE

Le délai prévisionnel de fourniture qui dépend des contraintes du Distributeur est compris entre 1 et 21 jours.

3.4. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée d'1 an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'1 an à compter de la date d'échéance mentionnée aux CPV. Les CPV peuvent prévoir une durée différente. Comme précisé à l'article Résiliation, le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais.

ARTICLE 4 : CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ

Sans objet.

ARTICLE 5 : CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ

5.1. DEFINITION DES PRIX DE MARCHE DU GAZ

Le Prix du Gaz est défini aux CPV. Les valeurs de l'Abonnement et/ou du (des) Prix par kWh sont définies aux CPV selon l'offre choisie par le Client. Les CPV définissent la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client.

Les prix de marché sont fixés librement par le fournisseur.

Les prix se composent d'un terme fixe annuel, appelé « abonnement » ou « prime fixe » et d'un terme variable, proportionnel aux quantités consommées par le client. Les prix s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature incombant au client, dont ils sont majorés de plein droit.

Les prestations effectuées par le gestionnaire de réseau de distribution sont refacturés sans majoration.

5.2. MODIFICATION(S) DES CARACTERISTIQUES

Le Client peut demander au Fournisseur une modification de sa Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou de son Type de Comptage. La(les) date(s) d'effet de la(les) modification(s) est (sont) fixé(es) avec le Client sous réserve des contraintes du Distributeur.

Cette (ces) modification(s) de la Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou du Type de Comptage fera(ont) l'objet d'une confirmation du Fournisseur dans un délai de 15 jours.

Les sommes, facturées au Fournisseur par le Distributeur, au titre de cette modification ou d'une manière générale de toute opération relative au comptage, seront refacturées au Client conformément au Catalogue des Prestations du Distributeur.

Le prix applicable à la nouvelle Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou au nouveau Type de Comptage est celui en vigueur.

5.3. EVOLUTION DES PRIX

Le prix du gaz naturel de l'offre choisie par le client pour sa partie fixe ainsi que pour sa partie variable liée à la consommation, hors toutes taxes, pourra évoluer 1 à 4 fois par année civile, en fonction de l'évolution des coûts prévus ou constatés par le fournisseur. Le prix ainsi déterminé s'applique de plein droit au présent contrat et au pro rata temporis des consommations de gaz naturel sur la facture suivant la date d'entrée en vigueur de ce nouveau prix.

Pour les clients résidentiels, toute évolution du prix sera communiquée au client au moins 1 mois avant application au contrat en cours par voie postale ou voie électronique si le client a exprimé son souhait de bénéficier de ce mode d'envoi préalablement.

Pour les clients professionnels, toute évolution du prix sera communiquée au client au moins 15 jours avant application au contrat en cours par voie postale ou voie électronique si le client a exprimé son souhait de bénéficier de ce mode d'envoi préalablement.

En cas d'opposition, le client résidentiel ou professionnel pourra alors résilier son contrat librement et sans pénalités dans un délai de trois mois.

5.4. ADEQUATION TARIFAIRE

Il appartient au Fournisseur de proposer un tarif adapté au besoin du client. Le client s'engage à fournir toute information nécessaire 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). 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).

De plus, le Fournisseur 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. En cours de contrat, il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la 1^{ère} année du Contrat, le Fournisseur s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par le Fournisseur, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

ARTICLE 6 : FACTURATION

6.1. ETABLISSEMENT DE LA FACTURE

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client. La fréquence de facturation est précisée aux CPV. En l'absence d'index fourni au Fournisseur par le Distributeur, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Distributeur ou le Client.

La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Les prestations du Distributeur sont facturées par le Fournisseur pour le compte du Distributeur conformément au Catalogue des Prestations. Le Client peut demander un duplicata papier de ses factures. Ce duplicata est payant. Le client peut accéder à une copie numérique de ses factures en se connectant sur son espace client en ligne, accessible via l'adresse www.eslannemezan.fr

6.2. CHANGEMENT DE PRIX

Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix, l'Abonnement et les consommations payables à un ancien prix et à un nouveau prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée.

6.3. IMPOTS, TAXES ET CONTRIBUTIONS

Le Fournisseur applique les impôts, taxes et contributions de toute nature conformément à la législation en vigueur. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement aux Contrats en cours.

ARTICLE 7 : PAIEMENT DES FACTURES

7.1. PAIEMENT DES FACTURES

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, et, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités égales :

- Si le retard de paiement est compris entre 1 et 19 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Si le retard de paiement est supérieur ou égal à 20 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 20^{ème} jour de retard de paiement.

Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de 25 euros. Si le trop perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, le Fournisseur versera au Client, de plein droit et sans qu'il soit besoin de mise en demeure, des pénalités égales :

- Si le retard de remboursement est compris entre 1 et 19 jours, à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.
- Si le retard de remboursement est supérieur ou égal à 20 jours, à 5 % du montant de la somme restant due au 20^{ème} jour de retard de paiement.

7.2. MODES DE PAIEMENT

Le Fournisseur met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique, par TIP, par chèque, en espèces ou par carte bancaire par Internet et par téléphone. Le paiement en espèces s'effectue sans frais au bureau de poste choisi par le Client avec sa facture comportant un TIP et un code barre. En cas de prélèvement automatique, le Client peut opter pour la mensualisation de ses paiements. En cas de rejet du prélèvement automatique ou de rejet du chèque, le Fournisseur peut suspendre librement le prélèvement automatique.

7.3. MENSUALISATION

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de 10 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe. Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services récurrents souscrits. Lors de la mise en place de la mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de la relève annuelle du (des)

compteur(s). Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou à défaut de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des Abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de(s) l'échéance(s) de régularisation. En cas de changement de prix, les relèves réalisées par le Distributeur sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par le Fournisseur.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le Service Clients du Fournisseur.

Le Client peut mettre fin à la mensualisation, auprès du Service Clients, à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation est résiliée à compter du rejet.

7.4. RESPONSABILITE DU PAIEMENT

Les factures sont expédiées :

- Soit au titulaire du Contrat à l'adresse du Lieu de Consommation, ou à une adresse différente,
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du Contrat.

Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement des factures. Sont solidairement responsables du paiement des factures :

- Les titulaires multiples d'un même Contrat ;
- Les conjoints ou partenaires liés par une convention de PACS ;

7.5. MESURES PRISES PAR LE FOURNISSEUR EN CAS D'ABSENCE DE PAIEMENT

En l'absence de paiement, le Fournisseur peut adresser au Client, une mise en demeure de payer en l'informant que faute de paiement dans un délai de 15 jours, il pourra interrompre la fourniture de Gaz.

À défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut, 20 jours après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture de Gaz. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement, le Fournisseur peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article Résiliation. Ces mesures sont prises par le Fournisseur dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients bénéficiant des tarifs visés aux articles 8.1. et 8.2.

7.6. CONTESTATION DE FACTURE

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client. Ce remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours après signification par le Fournisseur de son accord au Client. 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.

ARTICLE 8 : DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

8.1. CHEQUE ENERGIE

Les Clients, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourront bénéficier auprès de leur fournisseur pour une part de leur consommation de Gaz de leur résidence principale, du chèque énergie institué par les articles L124-1 et suivants du code de l'énergie et dont les modalités et conditions d'accès sont définies par voie réglementaire. Ces modalités et conditions sont disponibles sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr>. Un numéro vert est également disponible pour toute information sur le chèque énergie : 0 805 24 805.

8.2. DIFFICULTES DE PAIEMENT

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce que le FSL ait statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le Fournisseur peut procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

ARTICLE 9 : INSTALLATIONS INTÉRIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval du compteur et en cas d'absence de compteur individuel en aval du robinet de coupure individuel.

L'installation intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation, notamment l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz. L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure

ARTICLE 10 : ACCÈS AUX RÉSEAUX

10.1. CONDITIONS DE LIVRAISON ET ACCES AUX RESEAUX

Les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques, détermination des quantités), et les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement et le dispositif de comptage du Client sont définies dans les conditions standard de livraison du Distributeur jointes aux présentes CGV.

10.2. CATALOGUE(S) DES PRESTATIONS

Les prestations techniques du Distributeur et leurs tarifs sont déterminés dans le Catalogue des Prestations, et facturés par le Fournisseur au Client pour le compte du Distributeur. Ces documents sont disponibles auprès du Distributeur ou du Fournisseur sur simple demande auprès du Service Clients.

10.3. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

Le Fournisseur peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture de Gaz et/ou d'Electricité, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat et/ou défectuosité de l'installation intérieure porté(s) à la connaissance du Fournisseur,
- non-paiement des factures,
- force majeure et cas assimilés,
- 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 en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie

ARTICLE 11 : DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client a le droit de se rétracter sans motif dans un délai de 14 jours francs à compter de la conclusion du Contrat.

Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Le Client informe le Fournisseur de sa décision de se rétracter en exprimant, avant l'expiration du délai de 14 jours, sa volonté de se rétracter, au Service Clients dont l'adresse figure aux CPV.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de son(ses) Contrat(s) commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. Ce dernier recueille sa demande par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

Dans ce cas et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, le Client a l'obligation de payer le montant de l'Abonnement et/ou de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

ARTICLE 12 : RESILIATION

Le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais. La résiliation du Contrat s'effectue par courrier. Le Client peut également résilier par téléphone ou par internet. Pour toute résiliation par le Client, en cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau Contrat. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.

En l'absence de paiement des factures par le Client, le Fournisseur peut résilier le(les) Contrat(s) avant sa(leurs) date(s) d'échéance par lettre simple. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

La responsabilité du Fournisseur ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une

interruption momentanée des fournitures. Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

Le Distributeur est responsable directement vis-à-vis du Client des conditions de livraison du Gaz, notamment de la qualité et de la continuité du Gaz. Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du Distributeur concernant les engagements de ce dernier contenus dans les conditions standard de livraison. Le Client s'engage vis-à-vis du Distributeur à respecter les conditions standard de livraison en Gaz. En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des conditions standard de livraison en Gaz, entraînant la suspension de la fourniture d'énergie par le Distributeur, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

Chaque partie est momentanément déliée de ses obligations au titre du(des) Contrat(s), à l'exception des éventuelles prestations dues au Distributeur, dans les cas suivants:

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :
 - bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations, fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz, dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
 - les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions.

ARTICLE 15 : ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Le Fournisseur procède au traitement informatisé des informations relatives à ses clients afin de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la fourniture d'énergie et de services. Ce traitement a fait l'objet des formalités préalables requises auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, ainsi qu'à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires et aux établissements financiers et postaux. Les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition dans les conditions prévues par la loi Informatique, fichiers et libertés auprès d'Energies Services Lannemezan.

ARTICLE 16 : RECOURS

En cas de litige dans l'application du Contrat, le Client adresse une réclamation écrite au Fournisseur. Si cette réclamation n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente

ARTICLE 17 : INFORMATIONS

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

ARTICLE 18 : EVOLUTION DES CGV

Toute modification des CGV sera portée à la connaissance du Client. Les nouvelles CGV s'appliqueront 1 mois après. Le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGV pour résilier le Contrat sans pénalité.

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.

ARTICLE 19 : CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

ESL, en sa qualité de responsable des traitements, collecte et traite les données personnelles de ses clients et prospects conformément à la législation et réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général de protection des données UE 2016/679 du 27 avril 2016).

Le traitement a pour finalité principale d'effectuer des opérations relatives à la gestion des clients et des prospects (gestion contractuelle, gestion des impayés et du contentieux ; gestion des avis des personnes sur les produits, services ou contenus, opérations relatives à la prospection, élaboration de statistiques commerciales, organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle). Les traitements se basent sur le contrat de fourniture d'énergies, sur l'intérêt légitime du Responsable des Traitements ou sur le consentement de la Personne Concernée. Le consentement peut être retiré à tout moment, selon les modalités exposées ci-dessous, sans que cela puisse porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Les données sont destinées aux seules personnes habilitées des services en charge de la gestion clients et prospects d'ESL et de ses éventuels sous-traitants, ses éventuels partenaires ainsi qu'aux tiers autorisés. Dans la mesure du possible, l'ensemble des données à caractère personnel dont ESL est directement l'unique responsable de traitement sont prioritairement hébergées sur le territoire de l'Union Européenne. Certains traitements peuvent nécessiter un transfert de données en dehors du territoire de l'Union Européenne ou d'un pays déclaré comme adéquat, notamment les États-Unis. Dans ce cas, ESL met en place les mesures contractuelles (Clauses contractuelles standards) et de protection adaptée, conformément à la législation en vigueur.

Les données contractuelles sont conservées pour toute la période contractuelle. A échéance du contrat, elles seront conservées pour une période de dix (10) ans. La fourniture de certaines données est obligatoire et strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat. Les données de prospection seront supprimées au maximum trois (3) ans après le dernier contact actif avec le prospect.

La personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement. Elle dispose également de la possibilité de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après leur décès.

Elle peut exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données d'ESL par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données ESL – 680 rue Peyrehitte – 65300 LANNEMEZAN ou par mail à : dpo@r-g-conseils.com. Elle dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, sur le site www.cnil.fr.

CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON (JUIN 2017)

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, disponible 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, Energies Services Lannemezan, 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.

Mètre Cube Normal ou m3(n) : quantité de Gaz qui, à zéro degré Celsius et sous une pression absolue de 1,01325 bar, le Gaz étant exempt de vapeur d'eau (gaz sec), occupe un volume d'un mètre cube.

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.

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 bars 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 sont obligatoires et s'appliquent à tout Client doté d'un Compteur de débit inférieur ou égal à 100 m3/h, à moins que des demandes de prestations spécifiques ne requièrent la signature d'un contrat de conditions de livraison avec le Distributeur.

Le Distributeur et les Fournisseurs tiennent les Conditions Standard de Livraison à disposition de toute personne qui en fait la demande.

L'accord du Client sur les Conditions Standard de Livraison est recueilli par l'intermédiaire du Fournisseur que le Distributeur mandate comme interlocuteur unique pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des Conditions Standard de Livraison par les Clients.

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 DETERMINATION DE LA QUANTITE LIVREE

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 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 disponible auprès de lui sur simple demande.

3.2 VERIFICATION 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 les 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 QUANTITES LIVREES

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. S'agissant d'un logement, le Distributeur remet également au Client une notice relative à la sécurité de son installation.

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 ACCES AUX BRANCHEMENT ET DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès à tout moment et même sans préavis, le libre accès du Distributeur au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage, et notamment au moins une fois par an pour la relève des index, y compris lorsque le Dispositif Local de Mesurage est équipé d'un dispositif de relève à distance.

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 accepte de fixer un RDV avec le Distributeur et 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 INTERIEURE 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 INTERIEURE

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 INEXECUTION 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 RESPONSABILITES ET ASSURANCES

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 des Conditions Standard de Livraison.

En cas de manquement prouvé de l'une des Parties à l'une de ses obligations, sa responsabilité est engagée à l'égard de l'autre Partie à raison des dommages directs et certains, à l'exclusion de tout dommage indirect matériel ou immatériel (pertes d'exploitation, de profits, gain manqué...).

Le Client ne peut cependant en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part du Distributeur ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption des livraisons de Gaz, notamment en cas de demande injustifiée d'interruption de fourniture émanant du Fournisseur, sauf si une telle réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé du GRD à ses obligations au titre de la livraison.

La responsabilité du Client et celle du Distributeur, au titre des Conditions Standard de Livraison, sont limitées, par événement, à la somme de 10 000 €, et, par année civile, à deux fois ce montant.

Les Parties renoncent à tout recours entre elles pour tous dommages autres que ceux décrits ci-avant et au-delà des plafonds susmentionnés.

Le Client et le Distributeur peuvent souscrire à leurs frais, chacun en ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de l'inexécution ou de l'exécution incomplète de leurs obligations respectives au titre des Conditions Standard de Livraison. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites. Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renonciations à recours susvisées.

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 RECLAMATIONS 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 RECLAMATIONS 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 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.

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

Les données 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 Energies Services Lannemezan par téléphone au 05 62 98 01 69 ou adresser une demande écrite à l'adresse suivante : Energies Services Lannemezan, 680 rue Peyrehitte, 65300 Lannemezan.

ANNEXE 1 : SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

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.

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 1er 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.

PRESTATIONS DE BASE

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

Prestations effectuées à l'initiative du seul fournisseur :

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

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

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.

PRESTATIONS FACTURÉES A L'ACTE

Prestations effectuées à l'initiative du seul fournisseur :

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

Prestations demandées par l'intermédiaire du fournisseur :

- Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client
 - Coupure sans dépose pour travaux
 - Coupure avec dépose pour travaux
 - Rétablissement après coupure pour travaux
- Relevé spécial et transmission des données de relevé
 - Relevé spécial (hors changement de fournisseur)

SAEML Energies Services Lannemezan | SIRET : 390 740 082 00016 | NAF : 3531Z | www.eslannemezan.fr

680 rue Peyrehitte – 65300 Lannemezan | Tél : 05 62 98 01 69 | Fax : 05 62 98 55 43 | Mail : esl@eslannemezan.fr

L'énergie est notre avenir, économisons là !

- Vérification de données de comptage sans déplacement
- Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Index Contesté'
- Vérification des appareils de comptage
 - Vérification de données de comptage avec déplacement – motif 'Compteur défectueux' ou 'Autre'
 - Changement de compteur gaz
 - Changement de porte de coffret
 - Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage

Prestations demandées directement au distributeur :

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

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 ».

PRESTATIONS RÉCURRENTES

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

Prestations effectuées à l'initiative du seul fournisseur :

- Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard

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.

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.

RESPONSABILITÉS DU DISTRIBUTEUR ET DU FOURNISSEUR RELATIVES AUX PRESTATIONS DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

Responsabilité du distributeur :

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

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.