



Conditions générales de fourniture de Gaz aux tarifs réglementés

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE GAZ

Sommaire

LEXIQUE

- 1- **OBJET DES CGV**
- 2- **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**
- 3- **SOUSCRIPTION DU CONTRAT**
 - 3.1 Titulaire du Contrat
 - 3.2 Date d'effet
 - 3.3 Délai prévisionnel de fourniture
 - 3.4 Durée
- 4- **CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ**
 - 4.1 Choix et structure des tarifs réglementés
 - 4.2 Suppression de tarifs réglementés
 - 4.3 Adéquation tarifaire
- 5- **FACTURATION**
 - 5.1 Etablissement de la facture
 - 5.2 Changement de prix
 - 5.3 Impôts et taxes
- 6- **PAIEMENT DES FACTURES**
 - 6.1 Paiement des factures
 - 6.2 Modes de paiement
 - 6.3 Mensualisation
 - 6.4 Responsabilité du paiement
 - 6.5 Mesures prises par la Régie en cas d'absence de paiement
 - 6.6 Contestation de facture
- 7- **DISPOSITION POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE**
 - 7.1 Tarif spécial de solidarité en Gaz
 - 7.2 Difficultés de paiement
- 8- **INSTALLATIONS INTERIEURES**
- 9- **ACCES AUX RESEAUX**
 - 9.1 Conditions de livraison et accès aux réseaux
 - 9.2 Catalogue de prestations
 - 9.3 Interruption de la fourniture
- 10- **DELAI DE RETRACTATION ET VENTE A DISTANCE**
- 11- **RESILIATION**
- 12- **RESPONSABILITE**
- 13- **FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES**
- 14- **ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES**
- 15- **RECOURS – INFORMATION**
- 16- **EVOLUTION DES CGV**

DEFINITIONS

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

- **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 de la Régie publiée sur son site Internet : www.gazelec.fr ou sur simple demande auprès du Service Clients. Cette liste contient le détail des prestations et les tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, frais pour absence à un rendez-vous. Ces prestations sont facturées par la Régie.
- **Client** : le Client est une personne physique, consommateur final domestique de Gaz. Il 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 du Gaz ou de l'Electricité sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison.
- **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.
- **Réseau** : en Gaz, 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 ; en Electricité, ensemble des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur.

Expressions spécifiques Gaz :

- **Débit Compteur** : quantité maximale de Gaz pouvant être consommée par heure.
- **Gaz** : gaz naturel.
- **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 la Régie s'engage à vendre au Client pour le PDL. Elle définit le prix appliqué au Client.

1- OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Contrat définit les modalités de vente du Gaz par la Régie au 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 conclusion.

2-DISPOSITIONS GENERALES

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,
- aux conditions fixées par les autorités organisatrices du service public local de fourniture de Gaz pour les Clients bénéficiant d'un Contrat au tarif réglementé en Gaz.

3-SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1. Titulaire du Contrat

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 PDL considéré. 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 et à la mise en service du PDL,
- au rattachement du PDL du Client,
- à l'acceptation des conditions standard de livraison de Gaz jointes aux présentes CGV.

3.3. Délai prévisionnel de fourniture

Le délai prévisionnel de fourniture est convenu entre la Régie et le Client. Il figure dans le Catalogue des Prestations du Distributeur.

3.4. Durée

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 Conditions Particulières de Vente. Les CPV peuvent prévoir une durée différente.

4- CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES GAZ

4.1. Choix et structure des tarifs réglementés

Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par la Régie, et fixés conformément à la réglementation en vigueur. La Régie met à disposition des clients les barèmes de prix dans toutes ses agences et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture et dans les CPV. Chacun des tarifs actuels comporte un abonnement annuel et un prix proportionnel dépendant du niveau de prix appliqué sur la commune. La Régie pourra proposer à l'avenir des tarifs correspondant à une structure tarifaire différente de celle exposée ci-dessus.

4.2 Suppression de tarifs réglementés

Un tarif peut-être supprimé, conformément à la réglementation en vigueur. La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. La Régie s'engage, en cas de suppression d'un tarif, à en informer le Client par tout moyen et à lui proposer un nouveau contrat adapté à ses besoins. L'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

4.3. Adéquation tarifaire

Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. La Régie s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la 1ère année du contrat, la Régie s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa

5- FACTURATION

5.1. Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées par la Régie au Client. La fréquence de facturation est précisée aux CPV. En l'absence d'index, la Régie 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 Client.

En cas d'abonnement, il est facturé à terme à échoir. La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Les prestations de la Régie sont facturées par la Régie conformément au Catalogue des Prestations.

5.2. Changement de prix

Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix, l'abonnement et/ou 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. Pour les consommations, cette répartition tient compte des coefficients climatiques.

5.3. Impôts et taxes

La Régie applique les impôts, taxes et contributions de toute nature et leurs évolutions conformément à la législation en vigueur.

6- PAIEMENT DES FACTURES

6.1. 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. A 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 aux sommes restant dues multipliées 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.

En vertu des Articles L.441-3 et L.441-6 du code de commerce : Depuis le 01er janvier 2013, tout professionnel en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur à l'égard de son créancier, outre des pénalités de retard prévues par la loi, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Cette indemnité n'est pas soumise à TVA.

6.2. Modes de Paiement

La Régie met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique, par chèque, en espèces ou par carte bancaire. En cas de rejet du prélèvement automatique ou de rejet du chèque, des frais d'un montant de 7,00 euros TTC pourront être facturés au client. Pour plus de précisions se reporter au site Internet www.gazelec.fr ou s'adresser au Service Clients.

6.3. 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, la Régie 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 compteur.

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 la Régie. 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 l'échéance de régularisation.

En cas de changement de prix, les relèves réalisées par la Régie sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur de la Régie, 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 la Régie.

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 de la Régie.

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 trois rejets consécutifs des échéances du prélèvement automatique, la Régie peut mettre fin à la mensualisation.

6.4. Responsabilité 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. En cas de plusieurs titulaires d'un même contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

6.5. Mesures prises par la Régie en cas d'absence de paiement

Dans le respect de la réglementation, en l'absence de paiement, la Régie peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de 15 jours restée infructueuse, procéder à la suspension de la fourniture de le PDL du Client. A défaut d'accord dans ce délai, la Régie peut, 20 jours après en avoir avisé le client par courrier, interrompre la fourniture. 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, la Régie peut résilier le contrat dans les conditions de l'article Résiliation.

6.6. 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 la Régie 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.

7- DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE

7.1. Tarif spécial de solidarité en Gaz

Les clients, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourront bénéficier auprès de la Régie à leur demande pour une part de leur consommation de Gaz de leur résidence principale, à une tarification spéciale de solidarité dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. La tarification spéciale de solidarité est attribuée au Client pendant une durée d'un an renouvelable sous conditions de ressources à la demande du Client.

7.2. Difficultés 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. La Régie 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, auprès duquel le client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

8-INSTALLATIONS INTERIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées, pour le Gaz, 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, la Régie n'encourt de responsabilité à raison

d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.

9- ACCES AUX RESEAUX

9.1. Conditions de livraison et accès aux réseaux

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.

9.2. Catalogue des Prestations

Les prestations techniques de la Régie et leurs tarifs sont déterminés dans le Catalogue des Prestations, et facturés par la Régie au Client. Ces documents sont disponibles auprès de la Régie et notamment sur son site Internet à l'adresse suivante www.gazelec.fr ou sur simple demande auprès du Service Clients.

9.3. Interruption de la fourniture

La Régie peut demander de procéder à l'interruption de la fourniture de Gaz, 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 de la Régie,
- 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.

10- DELAI DE RETRACTATION ET VENTE A DISTANCE

En application de l'article L121-20 du code de la consommation, le Client a la faculté

d'exercer son droit de rétractation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients, dont l'adresse figure aux CPV, dans un délai de 7 jours francs à compter de la conclusion du Contrat, sans motif et sans pénalités.

Lorsque le délai de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Le Client et la Régie conviennent que si le Client consomme immédiatement l'énergie sur le lieu de consommation, par exemple dans l'hypothèse d'un emménagement, le délai de rétractation prévu à l'article L121-20 du code de la consommation ne s'applique pas.

11- RESILIATION

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 à la Régie.

En l'absence de paiement des factures par le client, la Régie peut résilier le contrat avant sa date d'échéance. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

12- RESPONSABILITE

La responsabilité de la Régie 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. La Régie est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non respect de ses obligations de vente.

La Régie est responsable directement vis-à-vis du Client des conditions de livraison du Gaz et, notamment de la qualité et de la continuité du Gaz.

Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre de la Régie concernant les engagements de ce

dernier contenus dans les conditions standard de livraison.

Le Client s'engage vis-à-vis de la Régie 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 la Régie est délié de ses obligations vis-à-vis du client au titre du contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

13- FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

Chaque partie est momentanément déliée de ses obligations au titre du contrat, 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 oeuvre 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,
 - les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions,
 - les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause.

14- ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

La Régie procède au traitement informatisé des informations relatives à ses clients afin de gérer la relation clientèle dans le cadre de la fourniture d'énergie et de services aux particuliers. 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 de la Régie, ainsi qu'à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires et aux établissements financiers et postaux teneurs de comptes. Par ailleurs pour ce qui concerne les clients titulaires d'un contrat de vente d'énergie, certaines informations les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par un prestataire situé à l'île Maurice. Ces traitements ont été autorisés par la CNIL (autorisation n° 2009-532), et le prestataire s'est engagé à procéder aux traitements dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

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 de *GAZELEC 32 Faubourg de Bretagne 80200 Péronne*.

15- RECOURS - INFORMATION

En cas de litige dans l'application du contrat, le Client peut saisir les services compétents de la Régie en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles auprès du Service Clients dont les coordonnées figurent aux CPV ou sur le site Internet www.gazelec.fr. Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut saisir le Médiateur national de l'Energie ou la juridiction compétente. Le Client peut accéder à l'aide mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/dgccrf/Electricite-ou-gaz-naturel-ouverture-des-marches.

16- EVOLUTION DES CGV

Toute modification des CGV pourra être 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.