

Pour plus d'informations contactez nous  
au 0810 800 801 (prix d'un appel local depuis un poste fixe)  
[www.dolcevita.gazdefrance.fr](http://www.dolcevita.gazdefrance.fr)  
Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Electricité

V2.072007.dom - Gaz de France SA au capital de 983 871 988 € - 542 107 651 RCS Paris. Siège social : 23, rue Philibert Delorme - 75840 Paris Cedex 17 - Référence Médiathèque ZDVB2307 - Ebb & Flow

## Conditions Générales de Vente de Gaz et/ou d'Électricité

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE GAZ ET/OU D'ÉLECTRICITÉ**

---

### **LEXIQUE**

<b>1</b>	<b>OBJET DES CGV</b>	<b>p.4</b>
<b>2</b>	<b>DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>p.5</b>
<b>3</b>	<b>SOUSCRIPTION DU(DES) CONTRAT(S)</b>	<b>p.5</b>
<b>4</b>	<b>CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ</b>	<b>p.5</b>
<b>5</b>	<b>CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ</b>	<b>p.6</b>
<b>6</b>	<b>FACTURATION</b>	<b>p.6</b>
<b>7</b>	<b>PAIEMENT DES FACTURES</b>	<b>p.7</b>
<b>8</b>	<b>INSTALLATIONS INTÉRIEURES</b>	<b>p.7</b>
<b>9</b>	<b>ACCÈS AUX RÉSEAUX</b>	<b>p.8</b>
<b>10</b>	<b>DÉLAI DE RÉTRACTATION</b>	<b>p.8</b>
<b>11</b>	<b>RÉSILIATION</b>	<b>p.9</b>
<b>12</b>	<b>RESPONSABILITÉ</b>	<b>p.9</b>
<b>13</b>	<b>FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS</b>	<b>p.10</b>
<b>14</b>	<b>ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS</b>	<b>p.10</b>
<b>15</b>	<b>RECOURS</b>	<b>p.10</b>
<b>16</b>	<b>ÉVOLUTION DES CGV</b>	<b>p.10</b>

### **ANNEXES**

---

<b>COEFFICIENTS CLIMATIQUES MENSUELS</b>	<b>p.11</b>
--	-------------

<b>ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ</b>	<b>p.11</b>
---	-------------

<b>CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON</b>	<b>p.18</b>
---	-------------

---

<b>LE GAZ NATUREL EN TOUTE SÉCURITÉ</b>	<b>p.27</b>
---	-------------

---

## LEXIQUE

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

*Expressions communes aux deux énergies :*

**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(s) de prestations techniques du(des) Distributeur(s) publiée(s) sur son(leur) site Internet ; également disponibles sur le site de Gaz de France [www.dolcevitagazdefrance.fr](http://www.dolcevitagazdefrance.fr). Cette(ces) liste(s) contient(nent) le détail des prestations et leurs tarifs, telles que mise en service, relevé spécial, frais pour absence à un rendez-vous, changement de puissance en Electricité... Ces prestations sont facturées par Gaz de France pour le compte du(des) Distributeur(s).

**Client** : le Client est une personne physique, consommateur final domestique de Gaz et/ou d'Electricité. Il est désigné aux CPV.

**Contrat (CGV – CPV)** : le(s) Contrat(s) de vente de Gaz et/ou d'Electricité est(sont) constitué(s) 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 de la Consommation** : 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 Gaz de France s'engage à vendre au Client pour le PDL. Elle définit le prix appliqué au Client.

*Expressions spécifiques Electricité :*

**Electricité** : énergie électrique active, utilisée par le Client transformée en énergie mécanique, lumineuse, thermique, etc.

**Heures Creuses (HC)** : 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Heures Pleines (HP)** : toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Les Heures Pleines sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Puissance Souscrite** : puissance que le Client prévoit d'appeler à son PDL pendant les douze mois qui suivent sa souscription, en fonction de ses besoins vis-à-vis du Réseau. Sa valeur est fixée dans la limite de la capacité des ouvrages.

**Type de Comptage** : le type de comptage correspond soit à une période simple soit à une période constituée des Heures Pleines et des Heures Creuses. Les plages horaires correspondantes à ces périodes sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Versión d'Utilisation** : version tarifaire qui dépend du nombre d'heures d'utilisation des installations.

## 1 OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le(s) Contrat(s) définit(ssent) les modalités de vente du Gaz et/ou de l'Electricité par Gaz de France au(x) PDL du Client.

En Electricité, le Contrat est applicable aux Clients alimentés par une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Il regroupe les dispositions relatives à la fourniture d'Electricité et à l'accès au Réseau et son utilisation. Gaz de France assure la fourniture exclusive du PDL du Client.

Le(s) Contrat(s) annule(nt) et remplace(nt) tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les parties antérieurement à sa(leur) conclusion.

## 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 et/ou un Contrat de vente d'Electricité.

Les conditions de vente de Gaz et/ou d'Electricité 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 à tarif réglementé en Gaz.

## 3 SOUSCRIPTION DU(DES) CONTRAT(S)

### 3.1. TITULAIRES DU(DES) CONTRAT(S)

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

### 3.2. DATE D'EFFET

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

- l'existence d'un raccordement au Réseau de Gaz et/ou d'Electricité et à la mise en service du(des) PDL,
- au rattachement du(des) PDL du Client, par le(s) Distributeur(s) à Gaz de France,
- 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 Gaz de France et le Client, dans le respect des contraintes imposées par le(s) Distributeur(s). Il figure dans le(s) Catalogue(s) des Prestations du(des) Distributeur(s).

### 3.4. DURÉE

Le(s) Contrat(s) est(sont) conclu(s) pour une durée d'1 an. Il(s) est(sont) renouvelé(s) tacitement par périodes d'1 an à compter de la date d'échéance mentionnée aux CPV. Les CPV peuvent prévoir une durée différente.

## 4 CARACTERISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DU GAZ

### 4.1. CHOIX ET STRUCTURE DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par Gaz de France, et fixés conformément à la réglementation en vigueur. Gaz de France 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. Chacun des tarifs actuels comporte un Abonnement annuel et un prix proportionnel dépendant du niveau de prix appliqué sur la commune. Gaz de France 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. Gaz de France 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. Gaz de France 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 1<sup>ère</sup> année du Contrat, Gaz de France s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par Gaz de France, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

## 5 CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ

### 5.1. DÉFINITION

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

Les CPV définissent :

- en Gaz, la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client,
- en Electricité, le Type de Comptage (simple ou HP-HC) et la valeur de la Puissance Souscrite.

La Plage de Consommation Prévisionnelle, le Type de Comptage (simple ou HP-HC) et la valeur de la Puissance Souscrite sont choisis par le Client en fonction de ses besoins.

### 5.2. MODIFICATION(S) DES CARACTÉRISTIQUES

Le Client peut demander à Gaz de France une modification de sa Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou de sa Puissance Souscrite 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)des Distributeur(s).

Cette(ces) modification(s) de la Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou de la Puissance Souscrite et/ou du Type de Comptage fera(feront) l'objet d'une confirmation de Gaz de France.

Les sommes, facturées à Gaz de France par le Distributeur, au titre de cette(ces) modification(s) ou d'une manière générale de toute opération relative à la puissance, seront refacturées au Client.

Le prix applicable à la nouvelle Plage de Consommation Prévisionnelle et/ou à la nouvelle Puissance Souscrite et/ou au nouveau du Type de Comptage :

- figure dans l'annexe de prix des CPV, si la modification intervient avant la date d'échéance mentionnée aux CPV;
- est celui en vigueur à la dernière révision du prix communiquée au Client, si la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux CPV.

### 5.3. RÉVISION DE PRIX

Le prix du Gaz et/ou de l'Electricité sera révisé à chaque échéance du(des) Contrat(s). Le Client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son(ses) Contrat(s).

## 6 FACTURATION

### 6.1. ETABLISSEMENT DE LA FACTURE

Les factures sont émises et adressées par Gaz de France au Client. La fréquence de facturation est précisée aux CPV. En l'absence d'index réel de relève fourni à Gaz de France par le(s) Distributeur(s), Gaz de France estime l'index du compteur ou les consommations du Client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur.

En cas d'Abonnement(s), il(s) est(sont) facturé(s) à terme à échoir. La Consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Les prestations du(des) Distributeur(s) sont facturées par Gaz de France pour le compte du(des) Distributeur(s) conformément au(x) Catalogue(s) des Prestations.

### 6.2. CHANGEMENT DE PRIX

En cas de changement de prix entre deux factures, la consommation est répartie entre une quantité payable à l'ancien prix et une quantité payable au nouveau prix. La quantité payable à l'ancien prix est calculée de la façon suivante : consommation totale multipliée par ( le nombre de jours de chaque mois avant le mouvement de prix multipliés par la somme des coefficients climatiques mensuels de cette période) divisée par (le nombre de jours de chaque mois sur la période de facturation multipliés par la somme des coefficients climatiques mensuels de la période de facturation). La quantité payable au nouveau prix est calculée de la façon suivante : consommation totale multipliée par ( le nombre de jours de chaque mois après le mouvement de prix multipliés par la somme des coefficients climatiques mensuels de cette période) divisée par (le nombre de jours de chaque mois sur la période de facturation multipliés par la somme des coefficients climatiques mensuels de la période de facturation).

Les coefficients climatiques mensuels figurent en annexe.

## 7 PAIEMENT DES FACTURES

### 7.1. PAIEMENT DES FACTURES

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé. Gaz de France met à la disposition des Clients la possibilité de payer par prélèvement automatique, par TIP, par chèque, en espèces ou par carte bancaire par Internet.

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.

### 7.2. RESPONSABILITÉ DU PAIEMENT

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du(des) Contrat(s) à l'adresse du Lieu de Consommation,
- soit au titulaire du(des) Contrat(s) à une adresse différente de celle du Lieu de Consommation,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(les) titulaire(s) du(des) Contrat(s)

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

### 7.3. MESURES PRISES PAR GAZ DE FRANCE EN CAS D'ABSENCE DE PAIEMENT

Dans le respect de la réglementation, en l'absence de paiement, Gaz de France peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de 10 jours restée infructueuse, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture de Gaz et/ou d'Electricité pour le(s) PDL du Client. Cette interruption interviendra dans les 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Distributeur. 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, Gaz de France peut résilier le(les) Contrat(s) dans les conditions de l'article Résiliation des présentes CGV.

### 7.4. CONTESTATION DE FACTURE

En cas d'erreur manifeste de relevé 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 d'1 mois après signification par Gaz de France 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.

### 7.5. DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Les Clients pourront bénéficier à leur demande pour une part de leur consommation de Gaz à une tarification spéciale de solidarité dont les modalités et les conditions d'accès seront fixées par décret en Conseil d'Etat. Les Clients pourront bénéficier à leur demande auprès d'EDF pour une part de leur consommation d'Electricité à une tarification spéciale « produit de première nécessité ». En cas de difficultés de paiement, Gaz de France recherche auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine de la Commission Fonds Solidarité Energie.

## 8 INSTALLATIONS INTÉRIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situés, pour le Gaz, en aval du compteur et en cas d'absence de compteur individuel en aval du robinet de coupure individuel, pour l'Electricité, en aval des bornes de sortie du disjoncteur.

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, et à la norme NF C 15-100 pour l'Electricité. 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, Gaz de France n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.

## 9 ACCÈS AUX RÉSEAUX

### 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.

En Electricité, les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation, dont une synthèse est annexée aux présentes CGV, sont fixées par le Distributeur. Le Client désigne Gaz de France comme son responsable d'équilibre.

### 9.2. CATALOGUE(S) DES PRESTATIONS

Les prestations techniques du(des) Distributeur(s) et leurs tarifs sont déterminées dans le(s) Catalogue(s) des Prestations, et facturées par Gaz de France au Client pour le compte du (des) Distributeur(s). Ces documents sont disponibles auprès du(des) Distributeur(s) et notamment sur son(leur) site Internet. Pour le Distributeur Gaz de France, à l'adresse suivante [www.gazdefrance-distribution.com](http://www.gazdefrance-distribution.com); pour le Distributeur Electricité de France, à l'adresse suivante [www.edfdistribution.fr](http://www.edfdistribution.fr); et également disponibles sur le site internet de Gaz de France [www.dolcevita.gazdefrance.fr](http://www.dolcevita.gazdefrance.fr).

### 9.3. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

Gaz de France peut demander au(x) Distributeur(s) 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 portée(s) à la connaissance de Gaz de France,
- 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 RÉTRACTATION

### 10.1. VENTE À 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 de Gaz de France, dont l'adresse figure aux CPV, dans un délai de 7 jours francs à compter de la conclusion du(des) Contrat(s), 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 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant.

Le Client et Gaz de France 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.

### 10.2. DÉMARCHAGE À DOMICILE

En cas de démarchage à domicile les articles suivants du code de la consommation s'appliquent.

**Article L121-23 du code de la consommation:** Les opérations visées à l'article L.121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2° Adresse du fournisseur ;
- 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L.313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121-23, L.121-24, L.121-25 et L.121-26.

**Article L121-24 du code de la consommation :** Le contrat visé à l'article L.121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

**Article L121-25 du code de la consommation :** Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.121-27.

**Article L121-26 du code de la consommation :** Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L.121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L.121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation. Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L.129-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

## 11 RÉSILIATION

La résiliation du(des) Contrat(s) s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de changement de fournisseur, le(s) Contrat(s) est(sont) résilié(s) de plein droit à la date de prise d'effet d'un(des) nouveau(x) Contrat(s).

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 Gaz de France.

En cas de résiliation avant la date d'échéance du(des) Contrat(s) à prix de marché, et sauf en cas de motifs légitimes, Gaz de France facturera au Client des frais correspondant aux coûts directement supportés par Gaz de France ou par l'intermédiaire du(des) Distributeur(s) au titre de la résiliation. En Gaz, pour la Plage de Consommation Prévisionnelle jusqu'à 6 000 kWh, les frais sont de 15 euros; pour la Plage de Consommation Prévisionnelle comprise entre 6 000 et 30 000 kWh, les frais sont de 35 euros ; pour la Plage de Consommation Prévisionnelle au-delà de 30 000 kWh, les frais sont de 75 euros. En Electricité, les frais sont de 15 euros.

En l'absence de paiement des factures par le Client, Gaz de France peut résilier le (les) Contrat(s) avant sa(leur) date d'échéance. Le Client reste en outre tenu de payer les frais de résiliation mentionnés ci-dessus.

## 12 RESPONSABILITÉ

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

Le(les) Distributeur(s) sont responsables directement vis-à-vis du Client des conditions de livraison du Gaz et de l'accès et de l'utilisation du Réseau d'Electricité, notamment de la qualité et de la continuité

du Gaz et/ou de l'Electricité. Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du(des) Distributeur(s) concernant les engagements de ce(s) dernier(s) contenus dans les conditions standard de livraison et/ou les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité.

Le Client s'engage vis-à-vis du(des) Distributeur(s) à respecter les conditions standard de livraison en Gaz et/ou les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité. En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des conditions standard de livraison en Gaz et/ou des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité, entraînant la suspension de la fourniture d'énergie par le(s) Distributeur(s), Gaz de France est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du(des) Contrat(s), et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

### 13 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(des) Contrat(s).
- 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(des) Contrat(s) :
  - 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 et/ou d'Electricité, 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,
  - indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'Electricité et au Réseau d'Electricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'Electricité,
  - 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, leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, tempête, neige collante),
  - ou en Electricité toutes autres circonstances visées dans les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation.

### 14 ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

Gaz de France 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 à Gaz de France ainsi qu'à ses prestataires ou sous-traitants et aux établissements financiers et postaux teneurs de comptes. 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 du Service Clients de Gaz de France à l'adresse suivante : Gaz de France - Service Clients- TSA 40808- 22308 LANNION Cedex.

### 15 RECOURS

En cas de litige dans l'application du(des) Contrat(s), le Client peut saisir les services compétents de Gaz de France en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles auprès du Service Clients de Gaz de France dont les coordonnées figurent aux CPV ou sur le site [www.dolcevitagazdefrance.fr](http://www.dolcevitagazdefrance.fr). Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur de Gaz de France.

### 16 ÉVOLUTION 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(s) Contrat(s).

## ANNEXE 1 : COEFFICIENTS CLIMATIQUES MENSUELS

Les coefficients climatiques mensuels mentionnés  
à l'article Changement de prix :

Électricité	Comptage Simple	Comptage HP/HC	Comptage HP/HC
		Heures Pleines	Heures Creuses
Janvier	1,19	1,71	1,54
Février	1,14	1,50	1,42
Mars	1,06	1,19	1,22
Avril	0,97	0,90	0,97
Mai	0,91	0,65	0,75
Juin	0,87	0,56	0,64
Juillet	0,83	0,54	0,59
Août	0,82	0,54	0,58
Septembre	0,90	0,61	0,65
Octobre	1,00	0,85	0,88
Novembre	1,12	1,31	1,26
Décembre	1,21	1,68	1,54

Gaz	PCP* jusqu'à 6 000 kWh	PCP* au-delà de 6 000 kWh
	Janvier	1,23
Février	1,23	1,82
Mars	1,17	1,51
Avril	1,02	1,02
Mai	0,92	0,49
Juin	0,81	0,19
Juillet	0,80	0,16
Août	0,76	0,16
Septembre	0,82	0,26
Octobre	0,99	0,86
Novembre	1,07	1,52
Décembre	1,18	1,92

\*PCP: Plage de Consommation Prévisionnelle

## ANNEXE 2: ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ

Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension pour les Clients en Contrat Unique avec une puissance de 36 kVA ou moins. Annexe 3 bis synthèse BTinf36kVA au contrat GRD-Fournisseur - Version du 27/12/05 - ©Copyright EDF 2005

Avertissement : Le présent document est une sélection des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution explicitent les engagements du distributeur et du Fournisseur vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client.

Elles peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Fournisseur et sont également disponibles sur le site internet du Distributeur : [www.edfdistribution.fr](http://www.edfdistribution.fr).

### 1. CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Distributeur rappelle au Client l'existence de son référentiel technique. Ce référentiel technique expose les dispositions réglementaires et les règles techniques complémentaires que le Distributeur applique à l'ensemble des utilisateurs pour assurer l'accès au Réseau Public de Distribution. Le référentiel technique est accessible à l'adresse Internet [www.edfdistribution.fr](http://www.edfdistribution.fr).

Le Client reconnaît avoir été informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, de l'existence du référentiel technique publié par le Distributeur.

### 1.1 Le Distributeur et l'accès au Réseau Public de Distribution

Le Distributeur s'engage à :

- a) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison désigné par le Fournisseur, en respectant certains standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité,
- b) réaliser les interventions techniques qu'entraînent les évolutions ultérieures des Puissances Souscrites ainsi que celles relative au dépannage,
- c) assurer la confidentialité des données,
- d) assurer la sécurité des tiers relativement au Réseau Public de Distribution,
- e) informer le Fournisseur et les Clients préalablement aux coupures pour travaux ou pour raison de sécurité ainsi que lors des coupures pour incident affectant le Réseau Public de Distribution,
- f) indemniser les Clients en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et/ou de qualité de l'onde électrique,
- g) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur (selon dispositions réglementaires applicables),
- h) entretenir le Réseau Public de Distribution et, dans les zones géographiques où il en a la maîtrise d'ouvrage, renforcer le Réseau Public de distribution en cas de nécessité,
- i) assurer l'accueil des demandes du Fournisseur.

### 1.2 Le Fournisseur et l'accès au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur s'engage à :

- a) assurer l'accueil pour chacun des Clients concernés,
- b) intégrer dans les Contrats Uniques, selon les modalités de son choix, le document de synthèse applicable, relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution,
- c) informer le Client concerné relativement aux dispositions générales applicables d'accès au Réseau Public de Distribution, en les lui fournissant sur simple demande,
- d) informer le Client que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque et notamment au Distributeur,
- e) organiser le recueil de l'ensemble des réclamations des Clients relatives au Contrat Unique,
- f) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur,
- g) souscrire auprès du Distributeur, un accès au Réseau respectant la capacité des ouvrages,
- h) payer au Distributeur dans les délais convenus la «part acheminement» et les interventions techniques nécessaires concernant ses clients,
- i) conseiller le Client sur la formule tarifaire d'acheminement et la puissance à souscrire.

### 1.3 Le Client et l'accès au Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage notamment à :

- a) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables,
- b) garantir le libre accès du Distributeur aux Installations de Comptage et respecter les règles de sécurité applicables,
- c) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le Réseau Public de Distribution et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le Réseau Public de Distribution que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- d) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose.

### 1.4 Relations directes entre Distributeur et Client

Le Fournisseur est le cocontractant du Client à la fois pour la fourniture de l'énergie électrique ainsi que pour l'accès au Réseau Public de Distribution et son utilisation.

Le Client pourra s'adresser directement au Distributeur (le numéro de téléphone pour contacter

le distributeur sera indiqué sur la facture du client), et le Distributeur pourra être amené à intervenir directement auprès du Client dans les cas suivants :

- l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien et le renouvellement des Installations de Comptage,
- le dépannage de ces Installations de Comptage,
- le contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du Réseau Public de Distribution,
- les enquêtes que le Distributeur pourra être amené à entreprendre auprès des Clients - éventuellement via le Fournisseur - en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

## 2. COMPTAGE

Le ou les Compteurs est(sont) fourni(s) soit par le Client, soit par le Distributeur. Tous les autres éléments du dispositif de comptage sont fournis par le Distributeur.

Les équipements fournis par le Client sont mis en place à ses frais.

Le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

### 2.1 Accès aux installations de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses Compteurs par les agents du Distributeur au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux Compteurs nécessite la présence du Client, il est informé au préalable, du passage de l'agent du Distributeur.

Si un ou plusieurs Compteurs n'ont pas pu être relevés au cours des douze derniers mois du fait de l'impossibilité de cet accès, le Distributeur peut demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial avec facturation spécifique.

### 2.2 Entretien et vérification des appareils

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage fournis par le Distributeur sont assurés par ce dernier. Les frais correspondants sont à la charge du Distributeur, sauf en cas de détérioration imputable au Client. A cette fin, les agents du Distributeur doivent pouvoir accéder à tout moment aux appareils du dispositifs de comptage sur justification de leur identité.

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage non fournis par le Distributeur sont sous la responsabilité du Client.

Lorsqu'un compteur a été fourni par le Client, le Client est tenu de souscrire une prestation de synchronisation dudit compteur, dans les conditions décrites au Catalogue des prestation du Distributeur.

Le Distributeur peut procéder au remplacement des appareils lui appartenant en fonction des évolutions technologiques. Le Contrôle du dispositif de comptage est assuré par le Distributeur. Le Client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le Distributeur, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Lorsque les appareils de comptage ont été fournis par le Distributeur, les frais entraînés par cette vérification sont à la charge du Distributeur si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire. Lorsque les appareils de comptage ont été fournis par le Client, lesdits frais sont dans tous les cas à la charge du Client.

### 2.3 Dysfonctionnement des appareils

En cas de dysfonctionnement défectueux des équipements de mesure ou de contrôle, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

## 3. CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE L'ONDE ÉLECTRIQUE

### 3.1 Engagements du Distributeur

#### 3.1.1. Qualité de l'onde électrique

La tension contractuelle mise à disposition au Point de Livraison est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. La valeur efficace de la tension de fourniture peut varier de +6% à -10% autour de ces valeurs. La fréquence de la tension est de 50 Hertz (norme NF EN 50160).

#### 3.1.2. Continuité et qualité hors travaux

Le Distributeur s'engage sur la continuité et la qualité de l'électricité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

Dans tous les cas il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le Client au Fournisseur.

#### **Coups d'une durée supérieure à 6 heures**

Pour toute Coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau l'abattement est égal à 2 % de la composante fonction de la puissance souscrite du tarif d'utilisation des réseaux publics. Pour une coupure de plus de douze heures et de strictement moins de dix-huit heures de 4 %, et ainsi de suite par période entière de six heures. L'abattement est déduit de la facture émise le mois suivant la Coupure concernée.

#### **3.1.3. Information des Clients**

Le Distributeur met à disposition un numéro d'appel permettant au Client d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie, éventuellement via un serveur vocal (se référer au numéro de téléphone indiqué sur la facture).

#### **3.1.4. Perturbations générées par les travaux sur le Réseau Public de Distribution**

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

#### **3.2 Engagements du Client**

##### **3.2.1. Obligation de prudence**

Toute installation raccordée au Réseau Public de Distribution doit être capable de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du Réseau Public de Distribution et faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

Il appartient au Client d'équiper son installation de limiteurs ou de protections pour protéger ses matériels en cas de dépassement d'un niveau de tenue à une contrainte mécanique, diélectrique, thermique qui peut survenir lors de perturbations en régime normal ou exceptionnel du Réseau Public de Distribution. Les Clients doivent prendre les mesures nécessaires pour que leurs installations respectent les règles de compatibilité électromagnétique et soient protégées contre les surtensions transitoires d'origine atmosphérique.

##### **3.2.2. Niveaux de perturbations admissibles**

Le Client doit mettre en place un système de protection capable de protéger son installation contre les aléas d'origine interne ou en provenance du Réseau Public de Distribution. Ce système de protection doit être capable d'isoler rapidement l'installation du Réseau Public de Distribution, notamment en cas de défaut interne, dans des conditions qui préservent la sécurité des personnes et des biens et qui ne perturbent pas le fonctionnement des réseaux sains.

Le Client doit prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le Réseau Public de Distribution des perturbations dont le niveau dépasse les normes en vigueur.

### **4. RÈGLES DE SÉCURITÉ**

#### **4.1 Règles générales de sécurité**

La distribution de l'énergie électrique par le Distributeur et son enlèvement par le Client sont effectués en se conformant strictement à la réglementation applicable relative à l'électricité et la sécurité. Le Client et le Distributeur sont respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel de part et d'autre de la limite de propriété des ouvrages de raccordement.

#### **4.2 Installation électrique intérieure du Client**

L'installation électrique intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur – en particulier la norme NF C 15-100. Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le Réseau Public de Distribution exploité par le Distributeur, et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client s'engage à veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils et installations électriques. En aucun cas, le Distributeur n'encourt de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

#### **4.3 Moyens de production d'électricité chez le Client**

Le Client peut mettre en oeuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son Site qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'accord écrit du Distributeur est nécessaire avant la mise en oeuvre de ces moyens de production.

### **5. RÉGIME DE RESPONSABILITÉ**

Les difficultés rencontrées dans l'exécution du contrat unique doivent être traitées entre le Fournisseur et le Client.

#### **5.1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis de Client**

Le Distributeur est directement responsable vis-à-vis du Client en cas de non respect des engagements et obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

Tout engagement complémentaire ou différent que le Fournisseur aurait souscrit envers ses Clients en matière de continuité et de qualité de la fourniture ne saurait être opposable au Distributeur et engage le Fournisseur seul à l'égard de ses Clients.

#### **5.2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur**

Le Client est directement responsable vis-à-vis du Distributeur en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

En cas de préjudice subi par le Distributeur, ce dernier engagera toute procédure amiable ou tout recours juridictionnel contre le Client à l'origine de ce préjudice. Il en informera le Fournisseur.

#### **5.3 Régime perturbé et force majeure**

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Distributeur, du Client ou du Fournisseur.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du Distributeur et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées par les Parties à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients.

Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex.: givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le Réseau Public de Transport et/ou par le Réseau Public de Distribution sont privés d'électricité. Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure.

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

### **6. TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION RELATIVES À L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION PRÉSENTÉES PAR LES CLIENTS**

Le Client victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements du

Distributeur définis dans les dispositions générales applicables est tenu d'informer le Fournisseur de l'existence d'un préjudice en lui déclarant le dommage par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de sept jours à compter de la survenance du dommage. Le Fournisseur informera ensuite le Distributeur dans les deux jours ouvrés.

Le Client victime du dommage doit également adresser une demande de réparation par lettre recommandée avec avis de réception au Fournisseur qui la transmettra dans les deux jours ouvrés au Distributeur. Cette demande doit être accompagnée d'un dossier démontrant, à l'aide de toute pièce et documents nécessaires, l'existence de son droit à réparation. Ce dossier contient notamment le fondement de sa demande (faute du Distributeur, ou dépassement du nombre de Coupures...), l'existence et l'évaluation précise des dommages et la preuve d'un lien de causalité entre l'incident et le dommage occasionné.

Le Distributeur accuse réception, réalise et transmet sous deux jours ouvrés un rapport d'incident.

Le Distributeur doit dans un délai de trente jours à compter de la réception de la demande de réparation susvisée, répondre par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Fournisseur qui transmettra au Client dans les deux jours ouvrés la réponse du Distributeur. Cette réponse peut faire part :

- d'un refus d'indemnisation. Dans ce cas, le Client pourra demander au Distributeur, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable qui devra se tenir dans un délai d'un mois à compter de la réception par le client de la réponse. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent,
- d'un accord total sur le principe et le montant de la réparation. Dans ce cas, le Distributeur indemnise le Client dans un délai de 30 jours à compter de la réception par le client de la réponse en avisant le Fournisseur,
- d'un accord sur le principe de la réparation mais d'un désaccord sur le montant de celle-ci. Dans ce cas, le Distributeur organise une expertise amiable afin de rechercher un accord dans un délai de trente jours à compter de la réception de la réponse par le Client.

A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

## **7. APPLICATION DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **7.1 Révision des dispositions générales**

En cas de modification substantielle de l'environnement légal ou réglementaire conduisant à revoir tout ou partie des dispositions applicables, les modifications seront portées à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

### **7.2 Suspension à l'initiative du Fournisseur**

Le Fournisseur a la faculté de faire suspendre par le Distributeur l'accès au Réseau Public de Distribution du Client qui n'aurait pas réglé les sommes dues.

### **7.3 Suspension à l'initiative du Distributeur**

Le Distributeur peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au réseau public de distribution dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du concessionnaire,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur, 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, dûment constaté par le Distributeur,
- refus du Client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques y compris le dispositif de comptage, sont défectueuses, de procéder à leurs réparations ou à leurs renouvellements.

Le Distributeur informe le Fournisseur de son refus d'accès au Réseau Public de Distribution et de la suspension de l'accès au Point de Livraison concerné. Il doit préciser les motifs de sa démarche.

### **7.4 Résiliation d'un Contrat Unique à l'initiative du Client**

Une fois informé par le Fournisseur de la date prévue pour la résiliation du Contrat Unique, le Distributeur programme en conséquence un relevé spécial et en informe le Fournisseur.

### **7.5 Défaillance du Fournisseur**

Le Fournisseur défaillant ou le Distributeur informent le Client, qui devra alors conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec le fournisseur de son choix.

### **7.6 Changement de Fournisseur**

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au Réseau Public de Distribution, aux conditions et selon les principes suivants :

- la date de prise d'effet du changement de Fournisseur ne peut être qu'un 1<sup>er</sup> jour de mois calendaire,
- les paramètres du tarif d'utilisation des réseaux par le nouveau Fournisseur doivent tenir compte des clauses figurant dans les dispositions générales applicables,
- si la demande de changement est reçue avant le 15 du mois M, le changement sera effectué au 1<sup>er</sup> du mois M+1. Il sera effectué au 1<sup>er</sup> du mois M+2 dans le cas contraire (jusqu'au 31 décembre 2004, la date du 15 du mois M est ramenée au 10 du mois M),
- les éventuels travaux sont effectués après le changement de Fournisseur,
- le Distributeur réalise une estimation, le plus souvent prorata temporis, des énergies consommées. Toutefois, s'il le souhaite, le Client a la possibilité de demander un relevé spécial payant,
- la procédure de changement sera annulée si l'ancien Fournisseur a indiqué au Distributeur dans un délai maximal d'une semaine que l'ancien contrat restait en vigueur à la date envisagée et si le futur Fournisseur n'a pas été en mesure de produire l'attestation de changement datée et signée par le Client.

Le Distributeur a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé dans les cas suivants :

- une demande antérieure de changement de Fournisseur est déjà en cours de traitement pour le Point de Livraison concerné,
- une intervention non autorisée (notamment une manipulation frauduleuse) a été constatée sur l'installation de Comptage et/ou les ouvrages de raccordement du Point de Livraison concerné.

## PREAMBULE :

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

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

## DEFINITIONS

**Branchement** : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution à l'Installation Intérieure du Client.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Distributeur** : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés de l'électricité et du gaz et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, Gaz de France Réseau Distribution, 6 rue Condorcet - TSA60800 - 75436 Paris Cedex 09, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

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

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

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

**Installation Intérieure** : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

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

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

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

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

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

**Prescriptions Techniques du Distributeur** : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement [www.gazdefrance-distribution.com](http://www.gazdefrance-distribution.com).

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

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

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

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

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

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

## 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 et le Dispositif de Comptage du Client.

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

- dont l'index au Compteur est relevé semestriellement, quelle que soit la Quantité Livrée ;
- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, la Quantité Livrée est inférieure à 2 GWh par an et, d'autre part, il ne bénéficie d'aucun service de location, de maintenance ou de pression mentionné à ce jour, à l'article 3.2 du Catalogue des Prestations.

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

- la Quantité Livrée devient durablement supérieure à 2 GWh par an ;

ou

- le Client bénéficie d'au moins un des services de location, de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du Catalogue des Prestations.

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 m<sup>3</sup>(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m<sup>3</sup>(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 m bar.

## 3 DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

### 3.1. DÉTERMINATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

Le Distributeur détermine au moyen du Système de Comptage, la Quantité Livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le Compteur est ramené en mètres cubes normaux (un mètre cube normal est un volume de Gaz qui, à 0 degré Celsius et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume de un mètre cube) puis transformé en kWh par multiplication par le P.C.S. moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le Distributeur réalise à partir des mesures de P.C.S. effectuées quotidiennement par les transporteurs).

### 3.2. VÉRIFICATION PONCTUELLE DU COMPTEUR

A tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Compteur à ses frais.

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

La remise en état métrologique du Compteur est à la charge de son propriétaire.

### 3.3. DYSFONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF DE COMPTAGE

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

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

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

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

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

### 3.4. COMMUNICATION DES QUANTITÉS LIVRÉES

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

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

### 3.5. FRAUDE

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

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

## 4 PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

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

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

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

propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif de Comptage qui est la propriété du Client, doit(vent) être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif de Comptage 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 de Comptage, puis de le lui louer.

## 5 EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE

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

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

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

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

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

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

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

Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer tout ou partie du Branchement ou du Dispositif de Comptage 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 Dispositif de Comptage ; 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 par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. 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.

## 7 OBLIGATIONS DU CLIENT

### 7.1. NON-PERTURBATION DE LA DISTRIBUTION DU GAZ

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

### 7.2. ACCÈS AUX BRANCHEMENT ET DISPOSITIF DE COMPTAGE

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

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

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

### 7.3. INSTALLATION INTÉRIEURE DU CLIENT

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

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

### 7.4. INEXÉCUTION PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS

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

## 8 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 éalisés à proximité du Branchement et du Dispositif de Comptage. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions. En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz. La livraison du Gaz peut également être réduite ou interrompue, dans la mesure où cela est nécessaire, dans les cas suivants :

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ;
- Coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit, le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

## 9 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.

## 10 RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

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

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

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

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

## 11 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 et/ou du Dispositif de Comptage à l'initiative de l'une des Parties ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

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

## 12 LITIGES

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

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

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

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

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

Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est Gaz de France Réseau Distribution.

Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son co-contractant. Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données.

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

En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur Gaz de France – Gaz Naturel Raccordement et Conseil (n° à tarif spécial : 0 810 224 000).

## 1 CATÉGORIES DE PRESTATIONS

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

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

Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

a) des prestations de base, non-facturées car couvertes par le Tarif d'Acheminement ;  
et

b) des prestations payantes, facturées :

- à l'acte : il s'agit de prestations généralement exécutées en une seule fois, comme le changement de porte du coffret ;

ou

- périodiquement : il s'agit de prestations dont l'exécution s'échelonne dans le temps, comme la location du Compteur ; elles sont dites récurrentes.

## 2 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.

## 3 PRESTATIONS DE BASE

### 3.4. LISTE DES PRESTATIONS DE BASE

1. annonce passage releveur
2. auto relevé
3. changement de fournisseur sans déplacement
4. continuité de l'acheminement et de la livraison
5. fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détenteurs
6. information coupure
7. intervention de dépannage et de réparation
8. intervention de sécurité
9. mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture
10. numéro de dépannage 24h/24
11. pouvoir calorifique
12. pression disponible standard
13. relevé cyclique
14. rendez-vous téléphonique gaz
15. replombage
16. vérification périodique d'étalonnage (VPE) des compteurs et des convertisseurs

### 3.5. ACCÈS AUX PRESTATIONS DE BASE

Les prestations mentionnées aux 1), 2), 4), 5), 6), 10), 11), 12), 13) et 16) sont effectuées à l'initiative du seul Distributeur, celles mentionnées aux 3) et 9), à l'initiative du seul Fournisseur. Les prestations mentionnées aux 7) et 8) sont demandées par le Client directement au Distributeur par téléphone au numéro de dépannage qui figure sur la facture de son Fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique. Les prestations mentionnées aux 14) et 15) sont demandées par le Client à son Fournisseur.

## 4 PRESTATIONS FACTURÉES À L'ACTE

### 4.6. LISTE DES PRESTATIONS FACTURÉES À L'ACTE

1. Mise en service
  - a) Mise en service sans déplacement
  - b) Mise en service avec déplacement
2. Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client
  - a) Coupure sans dépose pour travaux
  - b) Coupure avec dépose pour travaux
  - c) Rétablissement après coupure pour travaux
3. Prestations liées à une modification contractuelle
  - a) Changement de tarif d'acheminement
  - b) Changement de fréquence de relevé
4. Intervention pour impayés
  - a) Coupure pour impayé
  - b) Prise de règlement
  - c) Rétablissement suite à coupure pour impayé
5. Relevé spécial et transmission des données de relevé
  - a) Relevé spécial pour changement de fournisseur
  - b) Relevé spécial hors changement de fournisseur
  - c) Vérification d'index sans changement
6. Vérification des appareils de comptage
  - a) Contrôle visuel du comptage
  - b) Changement de compteur gaz
  - c) Changement de porte de coffret
  - d) Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage
7. Analyse technique
8. Raccordement et modification de branchement
  - a) Réalisation de raccordement
  - b) Modification ou déplacement de branchement
9. Duplicata
10. Enquête
11. Frais liés au déplacement d'un agent assermenté

### 4.7. ACCÈS AUX PRESTATIONS FACTURÉES À L'ACTE

Les prestations mentionnées aux 1, 3, 4), 5a), 9) et 10) sont à l'initiative du seul Fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 2, 5b), 5c), 6a), 6c) et 6d) sont demandées par le Client à son Fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 6b), 7) et 8) sont demandées par le Client directement au Distributeur. Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du Client en cas de fraude est celui qui figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

### 4.8. 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.

## 5 PRESTATIONS RÉCURRENTES

### 5.9. LISTE DES PRESTATIONS RÉCURRENTES

1. Location de compteur/blocs de détente
2. Services liés à la livraison pour les options tarifaires T2 mensuel T3 et T4 (maintenance, location, pression)
3. Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard
4. Mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire

### 5.10. ACCÈS AUX PRESTATIONS RÉCURRENTES

Les prestations mentionnées aux 1), 2, et 4) sont demandées par le Client à son Fournisseur.

La prestation mentionnée au 3) est à l'initiative du seul Fournisseur.

Le Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement qui bénéficiera d'un au moins des services constituant la prestation mentionnée au 2), conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison.

### 5.11. 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.

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

### 6.12. RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR

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

### 6.13. RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

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

## LE GAZ NATUREL EN TOUTE SÉCURITÉ

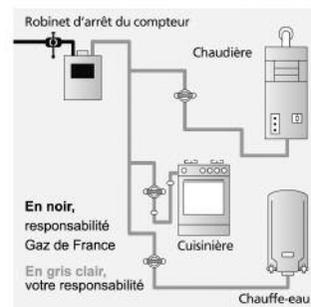
Du gaz naturel, vous connaissez essentiellement les bénéfices qu'il vous apporte au quotidien. Il est néanmoins important de savoir comment tout cela fonctionne. En effet, une mauvaise utilisation du gaz naturel peut entraîner des risques importants : intoxication au monoxyde de carbone ; explosion ou incendie consécutifs à une fuite de gaz. Pour profiter en toute sérénité du confort apporté par le gaz naturel, vous devez respecter quelques précautions simples, tirées de la réglementation en vigueur\*\* et présentées ci-dessous.

\*\* Les règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustibles et d'hydrocarbures liquéfiés, situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation où leurs dépendances sont décrites dans l'arrêté du 2 Août 1977 modifié.

### 1. DESCRIPTION GÉNÉRALE

#### 1.1 Où commence et où finit mon installation?

Votre installation intérieure commence après votre compteur et va jusqu'au conduit qui sert à l'évacuation des gaz brûlés. Si vous n'avez pas de compteur individuel, elle débute au niveau du robinet d'arrivée de gaz de votre logement. Votre installation intérieure comprend la tuyauterie fixe, les robinets, la ventilation, les appareils avec leurs éléments de raccordement et leurs systèmes d'évacuation. Cette installation est sous votre responsabilité.



#### 1.2 De quoi suis-je responsable ?

En tant qu'utilisateur (locataire ou propriétaire occupant), vous êtes responsable de l'entretien et du bon fonctionnement de l'ensemble de votre installation. Vous êtes également responsable de tout appareil (y compris ses éléments de raccordement) que vous installez vous-même ou que vous faites

installer, ainsi que de tous les travaux que vous faites réaliser. Si vous êtes propriétaire bailleur du logement, vous êtes responsable de la réalisation ainsi que du maintien en bon état général de l'installation et des appareils fixes, même en cas de location.

Si vous êtes locataire, assurez-vous, lors de l'état des lieux et avant votre emménagement, que le propriétaire a fait vérifier le bon état des appareils et du conduit de cheminée.



#### 1.3. Où se trouve mon robinet d'arrivée générale?

Le plus souvent, votre robinet d'arrivée générale de gaz se situe juste avant votre compteur. En logement collectif, lorsque plusieurs compteurs sont regroupés, vous pouvez avoir des difficultés pour identifier le vôtre. Normalement, Gaz de France l'a déjà repéré pour vous. Si ce n'est pas déjà fait, contactez votre fournisseur afin qu'il retransmette votre demande au distributeur. Ensuite, indiquez dessus, à l'aide d'une étiquette, votre nom et l'emplacement de votre appartement.

Il est important de savoir où il se trouve pour pouvoir couper l'alimentation en cas de fuite et d'absence prolongée.

#### Quelles sont les précautions à prendre avant de manœuvrer mon robinet d'arrivée générale?

Vous devez toujours vérifier que le gaz est bien fermé au niveau des appareils. Sinon, au moment de la réouverture de votre installation, le robinet resté ouvert laissera du gaz s'échapper. Si, par erreur, vous fermez le robinet de votre voisin, ne le rouvrez pas. Prévenez votre voisin. C'est lui qui s'en chargera après avoir fermé le gaz au niveau de ses appareils. Si vous vous absentez en période de froid, laissez fonctionner votre installation de chauffage individuel au ralenti ou demandez à votre installateur de la protéger contre le gel.

## 2. LE RACCORDEMENT DE VOTRE CUISINIÈRE

Il existe aujourd'hui un système de raccordement cuisson qui se visse et protège efficacement contre le risque d'arrachage du tuyau : le système Vissogaz. Déjà obligatoire dans certains cas, Gaz de France vous le recommande.

### Qu'est-ce que le système Vissogaz ?

Le système Vissogaz se compose de deux éléments : un robinet de sécurité et un tuyau flexible à embouts vissables qui se vissent d'un côté sur le robinet d'arrivée de gaz naturel et de l'autre sur votre appareil de cuisson. Il suffit de visser le tuyau des deux côtés puis de le serrer à l'aide d'une clé. Parfois, il peut être nécessaire de dévisser la tétine pour libérer le pas de vis. En cas de doute, consultez votre installateur.

Avec le système Vissogaz, vous pouvez choisir la durée de vie de votre flexible : 5 ou 10 ans. Il existe même des modèles sans date limite d'emploi.

La date de remplacement obligatoire est indiquée sur le flexible. Pour votre totale tranquillité, préférez les modèles sans date limite d'utilisation.

### Quand le système Vissogaz est-il obligatoire ?

Parce qu'il est sûr, le système Vissogaz est déjà obligatoire pour les réchauds et les cuisinières lorsque les installations sont neuves ou modifiées. Mais, contrairement au tube souple, vous pouvez également l'utiliser pour les appareils encastrés : tables de cuisson et fours au gaz naturel. La plupart des fuites de gaz sont occasionnées par des tubes souples mal installés, trop usés, ou arrachés accidentellement. Aussi, leur durée d'emploi est limitée, et leur fixation doit être sécurisée. Le tube souple est interdit pour tous les appareils de cuisson encastrés (tables de cuisson et fours). De plus, il ne faut jamais monter un tube souple sur un pas de vis, mais toujours sur un about adapté, en forme de tétine.

### Pourquoi est-il interdit de monter un tube souple sur un pas de vis ?

Parce qu'un tube souple monté sur un pas de vis peut, à tout instant, se déboîter et provoquer une dangereuse fuite de gaz.

### Pourquoi les colliers de serrage sont-ils obligatoires ?

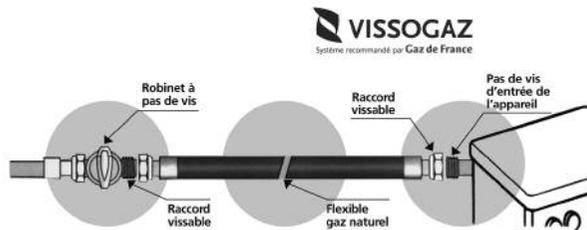
Les colliers de serrage maintiennent le tube souple en place et évitent qu'il ne soit arraché. Vous les mettez après avoir emboîté complètement l'extrémité du tube souple sur toute la longueur de la tétine. Votre tube souple ne doit être ni trop court ni trop tendu, et il ne doit pas être en contact des parties chaudes de votre appareil de cuisson. Mettez toujours un collier de serrage à chaque extrémité du tube souple.

### Quand le tube souple est-il autorisé ?

Le tube souple est autorisé uniquement pour les réchauds et les cuisinières dans les installations anciennes. Vous ne pouvez l'utiliser que si votre robinet d'arrivée de gaz ainsi que votre cuisinière sont tous les 2 équipés d'un bout en forme de tétine. Le diamètre de ces tétines doit, bien sûr, être adapté à celui du tube souple.

### Pourquoi changer le tube souple ?

Parce que tous les tubes souples ont une durée d'emploi limitée à 5 ans. Au-delà, le caoutchouc peut se dessécher et se fissurer. Il n'offre alors plus la garantie d'une bonne étanchéité. Un tube souple peut se détériorer prématurément s'il est tordu ou installé à proximité d'une source de chaleur, par exemple. Dès que vous constatez que votre tube souple est craquelé, écrasé ou s'il présente des signes de brûlure ou de vieillissement, n'attendez pas : changez-le immédiatement.



Remplacer le tube souple avant la date inscrite dessus.

Des règles simples : Un robinet que ne dessert aucun appareil peut être ouvert par mégarde. Il est indispensable de l'obturer par un moyen adapté (bouchon vissé...). Les boutons de commande des cuisinières sont à portée de main des enfants. Aussi, prenez l'habitude de fermer le robinet d'arrivée de gaz dès que vous n'utilisez plus votre appareil.

## 3. LA VENTILATION DE VOTRE LOGEMENT

Une insuffisance d'air ou une mauvaise évacuation des gaz brûlés entraînent la formation d'un gaz inodore et toxique : le monoxyde de carbone. Il peut être dangereux, même à faible dose, et provoquer des maux de tête, des vertiges, voire des pertes de connaissance. Pour éviter ce risque, deux règles importantes sont à respecter...

Première règle : même s'il fait froid dehors, maintenir les aérations dégagées et propres.

### À quoi servent les aérations ?

Pour brûler dans des conditions correctes, le gaz naturel a besoin d'air neuf en permanence. Ce sont les grilles et les bouches d'aération, souvent situées au bas de vos murs ou sur vos fenêtres, qui assurent cette entrée d'air indispensable au bon fonctionnement de vos appareils. S'il n'y a pas d'entrée d'air dans la pièce où les appareils sont installés, l'aération doit se situer dans d'autres pièces (chambre, séjour). Veillez par conséquent à ce que l'air circule sous les portes, entre les pièces.

### Pourquoi existe-t-il des aérations en hauteur ?

Souvent, comme dans votre cuisine par exemple, des bouches d'aération sont aussi placées en hauteur. Elles servent à entraîner vers l'extérieur les gaz brûlés.

Deuxième règle : Faire vérifier, au moins une fois par an, son conduit de cheminée.

### Comment sont évacués les gaz brûlés de ma chaudière ?

Les appareils de chauffage et d'eau chaude produisent plus de gaz brûlés qu'une cuisinière. C'est pourquoi ces appareils sont généralement raccordés à un conduit de cheminée qui rejette les gaz brûlés à l'extérieur.

### Pourquoi la vérification annuelle des conduits est-elle indispensable ?

Avec le temps, votre conduit de cheminée risque de s'obstruer. Privés d'évacuation, les gaz brûlés refoulent alors à l'intérieur de votre logement. La vérification annuelle des conduits permet de prévenir ce risque. L'entreprise qui la réalise vous remettra, à votre demande, un certificat de ramonage, document que la plupart des sociétés d'assurance réclament en cas de sinistre.

### À quoi sert le "tuyau de poêle" placé au-dessus de ma chaudière ?

Ce tuyau relie votre chaudière au conduit de cheminée. Composé de différents éléments solidement emboîtés, ce tuyau est prévu pour durer... mais il n'est pas inusable pour autant. Alors, au moindre signe de vieillissement, Gaz de France vous conseille de le faire vérifier. Son installation et tous travaux sur ce tuyau doivent obligatoirement être réalisés par un professionnel.

L'installation d'une hotte raccordée à l'extérieur ou à un conduit est-elle interdite ?

Une hotte à raccordement extérieur peut perturber gravement le fonctionnement d'un appareil raccordé. Préférez une hotte à recyclage d'air ou consultez un professionnel.

## 4. COMMENT UTILISER MON PETIT CHAUFFE-EAU SANS SYSTÈME D'ÉVACUATION ?

Certains types de chauffe-eau n'ont pas de système pour évacuer vers l'extérieur les gaz brûlés. Ils les rejettent directement dans la pièce où ils sont installés. Leur utilisation trop longue ou intensive entraîne un risque d'intoxication : leur usage est donc limité, et certains vieux modèles sont aujourd'hui interdits... Voici ce qu'il faut savoir : Ne jamais utiliser ce type de chauffe-eau plus de 8 minutes. Cela signifie qu'il ne doit pas alimenter une douche ou une baignoire, ou être utilisé pour une vaisselle trop importante.

### Est-ce qu'il s'installe partout ?

Non. Pour les mêmes raisons, la pièce où il est installé doit être suffisamment grande et aérée. De plus, son installation est aujourd'hui interdite dans la salle de bains ou de douche, dans la chambre à coucher ou dans la salle de séjour. Il ne peut pas non plus être installé dans une pièce sans fenêtre ni ouverture sur l'extérieur. Il est indispensable de maintenir dégagées toutes

les aérations de la pièce où est installé ce chauffe-eau.

S'il date d'avant 1978, faites remplacer le petit chauffe-eau sans système d'évacuation par un modèle autorisé (à triple sécurité).

Si vous avez un doute sur la date de fabrication de votre petit chauffe-eau, Gaz de France vous conseille de la faire vérifier par un professionnel. Les appareils autorisés ont 3 sécurités qui coupent automatiquement l'arrivée du gaz : si la flamme est soufflée par un courant d'air ; si le corps de chauffe s'encrasse ; si elles détectent la présence de monoxyde de carbone.

### 5. LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Il existe un certificat de conformité spécifique pour les installations intérieures de gaz, dont le formulaire diffère en fonction des travaux effectués par l'installateur.

Lorsque vous venez de faire réaliser votre première installation gaz, ou lorsque vous avez fait modifier votre installation, le certificat de conformité est de type Modèle 2 ; lorsqu'il s'agit d'un remplacement de chaudière gaz, le certificat est de type Modèle 4. L'installateur doit obligatoirement remettre ce certificat au propriétaire à la fin des travaux réalisés sur l'installation.

Quel qu'en soit le modèle, le certificat de conformité atteste que les travaux ont été réalisés conformément à la réglementation en vigueur. Il engage la responsabilité de votre installateur. Gaz de France vous conseille de le conserver précieusement.

Lorsque vous déménagez ou revendez\* votre logement, n'oubliez pas de laisser les certificats de conformité au nouveau résident.

\*En cas de revente si l'installation a plus de quinze ans, il y a lieu de faire réaliser un diagnostic.

### 6. L'ENTRETIEN DE VOTRE INSTALLATION

Pour un maximum d'efficacité et de performances, votre installation au gaz naturel doit être entretenue. Un entretien régulier vous assurera économies d'énergie, rendement, confort et, bien sûr, sécurité.

Pour toute intervention sur votre installation, faites appel à un Professionnel Maintenance Gaz.

Puis-je entretenir mon installation moi-même ?

Toute intervention sur des appareils ou un élément d'une installation au gaz naturel nécessite une parfaite connaissance technique, mais également réglementaire. C'est pour cela que vous ne devez pas bricoler votre installation. Adressez-vous à un professionnel.

En revanche, vous pouvez vérifier régulièrement certains éléments de votre installation comme, par exemple, les grilles d'aération ou le raccordement de votre appareil de cuisson.

C'est important : faites entretenir l'installation au moins une fois par an.

Pour éviter les risques de brûlures à l'heure du bain, faites limiter à 55 °C la température de votre eau chaude sanitaire. Vous ferez du même coup des économies d'énergie et votre appareil fonctionnera mieux et plus longtemps.

Les tuyauteries ne sont pas faites pour recevoir des chocs, pour y suspendre du linge ou divers objets...

Le plus DolceVita : pour vos installations existantes, pensez au Diagnostic Qualité de Gaz de France. Gaz de France charge un contrôleur indépendant de réaliser chez vous un bilan des quatre domaines clés de votre installation : la tuyauterie fixe, le raccordement cuisson, la ventilation et la combustion.

À la suite de ce contrôle, vous serez immédiatement informé de l'état de votre installation et des éventuelles modifications à apporter pour la mettre en conformité avec les normes en vigueur.

En cas de travaux à réaliser, Gaz de France vous fournira une liste de professionnels et vous proposera des aides financières. Si votre installation vous fait courir un danger grave, le contrôleur procédera, pour votre sécurité, à la fermeture partielle ou totale de l'alimentation en gaz naturel de votre installation. Pour vous permettre de vérifier la sécurité de votre installation, contactez votre Conseiller Gaz de France 0 810 800 801 (Prix d'un appel local depuis un poste fixe).

### 7. LES BONS GESTES ET LES BONS RÉFLEXES POUR VOTRE SÉCURITÉ

Inflammable, mais non toxique, le gaz naturel a été soigneusement odorisé pour vous permettre de détecter toute fuite, même minime. Cette odeur très caractéristique vous permet d'intervenir rapidement...

Si vous sentez une odeur de gaz chez vous, vérifiez vos appareils.

Si tout est normal et que l'odeur persiste, ayez les bons réflexes.

#### Entretenir les ventilations



- > Laisser **entrer l'air**.
- > **Dégager les sorties d'air** : grilles et bouches d'aération.
- > **Faire vérifier les conduits de cheminée** chaque année.

#### Entretenir les appareils



- > Confier l'**entretien annuel** des appareils à un Professionnel.
- > **Remplacer le tuyau** avant la date limite et choisir Vissogaz.
- > Nous recommandons Vissogaz car le **système vissé = sécurité**.

Si vous sentez une odeur de gaz dans la cage d'escalier, dans la cave, ou même dans la rue, n'hésitez pas à alerter les pompiers.

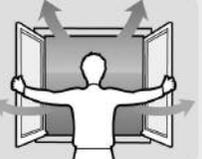
Un service "Dépannage gaz" est à votre disposition 24 h/24 et 7j/7. Ce service interviendra immédiatement et gratuitement en cas de fuite de gaz.

Son numéro de téléphone figure sur votre facture.

Les bons réflexes si ça sent le gaz !



- > **Il ne faut pas** appeler un ascenseur, utiliser un téléphone, même portable, appuyer sur un interrupteur électrique, faire fonctionner un appareil électroménager, allumer ou éteindre une lampe de poche afin de ne pas créer d'étincelle.
- > **Frapper à la porte des voisins** au lieu d'utiliser la sonnette, préférer l'escalier à l'ascenseur...
- > **Prendre des précautions**, toujours pour ne pas provoquer d'étincelle dans l'immeuble.



- > **J'ouvre** les fenêtres.
- > **Je ferme** l'arrivée du gaz.
- > **Je téléphone**, de l'extérieur, au 18 (pompiers).