Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

REGAZ, Société Anonyme au capital social de 28 500 000 euros, dont le siège social est situé 211 avenue Labarde 33300 Bordeaux immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 382 589 125, représentée par Franck FERRE, Directeur Général dûment habilité à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel sur Bordeaux Métropole,, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 230 000 clients, pour qu'ils disposent du Gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, REGAZ conçoit, construit, exploite, entretient grand réseau de distribution et le développe dans plus de 46 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

Les présentes Conditions de Distribution, vous lient directement au Distributeur. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Votre Fournisseur est votre interlocuteur principal, conformément au cadre légal et réglementaire, pour la souscription des présentes Conditions de Distribution, ainsi que pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions de Distribution.

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

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

Les Conditions de Distribution, relatives à l'acheminement et à la Livraison du Gaz, vous assurent l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution de Gaz naturel, ainsi que l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations Annexes. Elles reprennent aussi de manière synthétique les engagements respectifs du Distributeur et du Fournisseur à l'égard du Client, les obligations que le Client doit respecter, ainsi que les clauses réglant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur, inclus dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur conclu entre le Fournisseur et le Distributeur.

Le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur, le Catalogue des Prestations Annexes et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de REGAZ, www.regaz.fr.

L'acheminement du Gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et règlementaires en vigueur et par le Contrat de concession applicable. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

DEFINITIONS :

Branchement : conduite qui relie la canalisation du Réseau de Distribution aux installations intérieures.

Branchement d'immeuble : partie du Branchement installée dans le domaine public, le cas échéant jusque et y compris l'organe de coupure générale si celui-ci est situé en domaine privé.

Branchement privé : partie du Branchement installée dans le domaine privé.

Catalogue des Prestations Annexes : liste des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur, établie par le Distributeur. Ce Catalogue est publié sur son site Internet, www.regaz.fr, et disponible sur demande auprès du département accès réseau de REGAZ. Ce Catalogue décrit les prestations de base incluses dans le Tarif d'utilisation des Réseaux de Distribution et les autres prestations facturées à l'acte ou récurrentes, dont le --tarif est indiqué.

Contrat de concession : contrat de concession pour le service public de distribution de Gaz signé entre le Distributeur et l'autorité concédante . Il fixe les règles de ce service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du Distributeur pour la distribution publique de Gaz.

Client : personne physique ou morale ou son mandataire ayant accepté les Conditions de Distribution.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client par le Distributeur .Il peut s'agir d'un Compteur Evolué qui permet de relever les consommations du Client à distance et de les transmettre automatiquement au Distributeur.

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client. Elles assurent au Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations Annexes.

Conduite d'immeuble : dans les immeubles collectifs, tuyauterie de Gaz d'allure horizontale faisant suite au branchement d'immeuble collectif et alimentant une ou plusieurs conduites montantes, ou des nourrices dans des locaux ou placards techniques.

Conduite montante : conduite de Gaz verticale pour la plus grande partie, raccordée à une conduite d'immeuble et alimentant les différents niveaux de cet immeuble.

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

Conditions de Livraison : conditions particulières relatives notamment à la Pression de Livraison et au Débit Horaire. Elles s'imposent au Distributeur.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F) : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur, en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la Livraison du Gaz pour le compte du Client.

Contrat unique : contrat portant sur la fourniture et la distribution de Gaz conclu entre le Client et le Fournisseur, conformément aux dispositions de l'article L.224-8 du code de la consommation.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à interrompre la Livraison du Gaz au Client.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un Point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace REGAZ» sur le site internet de REGAZ www.regaz.fr et auprès du Fournisseur**.**

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés sur un Point de Comptage et d'Estimation en ce compris le Compteur, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Il fait partie, le cas échéant, du Poste de Livraison.

Distributeur : gestionnaire d'un réseau public de distribution de Gaz au sens des dispositions du code de l'énergie, notamment des articles L.111-53, L.432-2 et L.432-8 du code de l'énergie. Au sens des Conditions de Distribution, REGAZ, société anonyme dont le siège social est 211 avenue Labarde

33300 Bordeaux – et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 382 589 125, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale choisie par le Client en application de l'article L.441-1 du code de l'énergie, 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.

Gaz : Gaz naturel ou autre gaz, répondant aux prescriptions réglementaires du gaz naturel et injecté sur le Réseau de distribution.

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

Livraison : activité permanente par laquelle le Distributeur livre physiquement et sans discontinuité le Gaz au Client.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, concernant le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz.

Mise hors Service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, cesse de donner au Client l'accès au Gaz.

Opérateur Prudent et Raisonnable : personne agissant de bonne foi dans l'intention d'exécuter ses obligations contractuelles et qui pour ce faire met en œuvre les compétences, l'application, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement mises en œuvre par un opérateur compétent et expérimenté agissant conformément aux lois et réglementations dans des circonstances et des conditions similaires.

Parties : au sens des Conditions de Distribution, 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 de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de Compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Pour les établissements industriels, tertiaires ou recevant du public, le Point de Livraison peut également être matérialisé par l'organe de coupure générale. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement des fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Le Poste de Livraison peut dans certains cas se composer du seul Compteur. Le Poste de Livraison est généralement installé dans un local ou dans une armoire de détente et comptage situé en propriété privée, en limite du domaine public.

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 1,01325 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 les articles L.433-13, L.453-4 et R.433-14 et suivants du code de l'énergie relatifs 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.regaz.fr

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

Quantité Livrée : quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités déterminées lors des relevés des Points de Livraison (généralement désigné sous le terme PCE) et des éventuelles quantités corrigées...

Remise en service : opération par laquelle le Distributeur, après avoir effectué les opérations qui lui incombent en application de la réglementation en vigueur, donne au Client l'accès au Gaz à la suite d'une interruption de Livraison du Gaz.

Réseau public de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes appartenant à l'autorité concédante exploités par et 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 et la Livraison du Gaz.

Réseau BP : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est inférieure à 50 mbar.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 1 et 4 bar.

Réseau MPC : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 6 et 20 bar, exceptionnellement 25 bar.

Service de Maintenance : service proposé par le Distributeur pour la maintenance de tout ou partie du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, dont le Client est propriétaire ou ayant-droit. Ce service est proposé à l'issue d'un diagnostic du Poste de Livraison et/ou du Dispositif Local de Mesurage.

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieure ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieure ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonnalisé. Sa durée standard est de dix (10) ans. Le Service de Pression Non Standard peut être souscrit seul ou en complément d'un service de mise à disposition ou de maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage, des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison. La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, www.regaz.fr.

Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution : tarif défini conformément aux articles L.452-1-1 et L.452-2 du code de l'énergie, payé par le Fournisseur au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Vérification : contrôles, notamment réglementaires, imposés dans le domaine de la distribution de Gaz naturel.

1

Objet des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client au Point de Livraison, ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Les Conditions de Distribution assurent l'accès du Client aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations Annexes.

Le Client dispose d'un interlocuteur principal en la personne du Fournisseur pour l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes, notamment dans les cas prévus au Catalogue des Prestations Annexes :

- Prise de rendez-vous,
- Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
- Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
- Dépannage,

- Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
- Service de Pression Non Standard,
- Service de Maintenance,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client en vue d'améliorer la qualité de ses prestations

Le Catalogue des Prestations Annexes indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

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

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :

  compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m3(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.

- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
  - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
  - De 20 ou 300 mbar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
  - jusqu'à 16 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

Le Client peut disposer d'une pression non standard dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

En cas de changement dans l'exploitation normale du Réseau de Distribution susceptible d'avoir des conséquences significatives sur les Conditions de Livraison, le Client ayant souscrit un Service de Pression Non Standard et le Distributeur se concerteront dans les meilleurs délais pour rechercher les solutions permettant d'en limiter à moindre coût les conséquences sur les Conditions de Livraison.

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine les Quantités Livrées au Client au moyen du Dispositif Local de Mesurage et en fonction de la périodicité de relevés des index.

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq (5) ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

Le Distributeur met à la disposition du Client un ensemble de moyens informatiques sécurisés, accessibles sur son site internet www.monespace.egaz.fr, lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

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

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

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

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, sur la base de la consommation estimée et du profil de consommation communiqués par le Fournisseur lors de la Mise en Service.

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

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour contester la quantité corrigée à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le Fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du Client. Passé ce délai de trente (30) jours, le Distributeur considère que l'estimation produite est acceptée par le Client et le Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur ou au Distributeur.

Dans la situation indiquée ci-dessus, la quantité corrigée est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la réclamation présentée. À tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.5 Fraude

Est notamment considérée comme une fraude toute manipulation d'un Dispositif Local de Mesurage, toute intervention ou modification visant à empêcher ou modifier la détermination des Quantités Livrées ou encore tout rétablissement de l'alimentation en Gaz naturel, non effectué par le Distributeur, d'une installation mise hors service.

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; en cas de fraude constatée, le Distributeur peut pratiquer une interruption de Livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Le Distributeur détermine la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé devra être indemnisé par le Client (dès lors que sa responsabilité est établie), notamment lié au prix du Gaz correspondant (dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue), à la remise en état de l'installation et aux frais de gestion. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur en cas de déplacement d'un agent assermenté figure au Catalogue des Prestations Annexes sous le titre « Frais de manipulation frauduleuse liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4

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

Tout Branchement y compris d'immeuble fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire strictement inférieur à 16 m3/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m3/h est soit la propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat de Fourniture, soit fait partie du Réseau de Distribution et est mis à la disposition du Client par le Distributeur dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui fait partie du Réseau de Distribution et qu'il met à la disposition du Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, qui feront ainsi partie en totalité du Réseau de Distribution, puis de le lui mettre à disposition.

À tout moment, le Client peut proposer de vendre son Dispositif Local de Mesurage au Distributeur, qui le lui mettra à disposition.

5

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

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

- Si le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison fait partie du Réseau de Distribution, le Distributeur 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 Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire- de tout ou partie du Poste de Livraison, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire -, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation et la vérification réglementaire. La Maintenance et le remplacement restent à la charge du Client. Le Client peut souscrire un Service de Maintenance dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

Le Client réalise et entretient -ou fait réaliser et entretenir- à ses frais et sous sa responsabilité le local du Poste de Livraison, conformément à sa destination et à la réglementation. Il fait de même, s'il y a lieu, pour le socle supportant le Poste de Livraison.

Lorsque le Poste de Livraison est installé à l'air libre, le Client assure ou fait assurer sous sa responsabilité et à ses frais l'entretien du génie civil, de ses abords (désherbage, nettoyage…) et de la clôture.

Le Client supporte les coûts de l'installation, de l'abonnement, de l'utilisation et du bon fonctionnement de l'alimentation du local du Poste de Livraison en électricité et de raccordement du local du Poste de Livraison au réseau téléphonique. Il en est de même pour les vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

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

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

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

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe (par courrier, courriel ou contact téléphonique) le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Il peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors la présence du Client.

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

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur. En particulier, il consent au Distributeur les droits d'accès, de passage et d'usage, aux fins notamment d'Exploitation, de Maintenance, de renouvellement ou de mise

en conformité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison.]

6

Mise en Service et Mise hors Service

6.1. Mise En Service

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

Le Distributeur règle la Pression de Livraison du Point de Livraison concerné.

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

La Mise En Service du Poste de Livraison s'accompagne de la signature par les Parties d'un « Procès- Verbal de Mise En Service » où le Client atteste avoir pris toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation.

Le Client s'engage également à remettre, le cas échéant, au Distributeur les prescriptions particulières de sécurité et de prévention pour les interventions dans l'établissement concerné.

La Mise en Service est facturée, le cas échéant, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

6.2. Mise hors Service

La Mise hors Service est demandée par le Fournisseur du Client et facturée conformément aux dispositions du Catalogue des Prestations Annexes.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement qu'il a exploite, à tout moment après leur Mise hors Service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Toutefois, si le Client le demande, le Distributeur procédera le plus tôt possible au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement situés sur le terrain du Client, et, le cas échéant, après accord de l'autorité concédante. Le coût de cette prestation fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation préalable du Client.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client et autorisé par l'autorité concédante, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits mentionnés à l'Article 7 ci-après.

7

Intervention du Client dans le Poste de Livraison

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

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

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur et est

responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

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

8

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur.

Le Client ne doit jamais intervenir sur le Dispositif Local de Mesurage, en dehors de cas spécifiques qui font l'objet d'un accompagnement de la part du Distributeur (par exemple consignes données par un interlocuteur du Distributeur suite à un appel à Urgence Sécurité Gaz pour un dépannage ou une odeur de Gaz).

Le Client ne doit rien positionner ni coller sur le Dispositif Local de Mesurage (étiquette, dispositif optique visant à récupérer les données de consommation, etc), qui pourrait gêner le relevé de son index, empêcher le fonctionnement du Compteur, ou créer une confusion quant aux missions du Distributeur.

Dans le cas d'un Compteur Evolué, le Client ne doit pas débrancher le module de communication branché sur le Compteur ou entraver son fonctionnement.

Le Client qui a besoin de disposer des impulsions du Compteur pour suivre sa consommation pourra se raccorder sur une sortie d'impulsion (sous réserve de sa disponibilité), dans les conditions en particulier techniques indiquées dans le Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur.

8.2. Accès au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre au moins une fois par an le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance) et à tout moment la pose, la modification, le remplacement, l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

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 des obligations prévues au paragraphe précédent.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, un relevé spécial doit être réalisé, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations Annexes.

À tout moment, le Client peut demander au Distributeur, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un relevé ponctuel complémentaire payant selon les conditions fixées au Catalogue des prestations Annexes.

8.3. Information sur une modification de la consommation

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

Le client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès du département accès

- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

Le Client informe le Distributeur au moins cinq (5) jours à l'avance de toute intervention sur son Installation Intérieure susceptible d'entraîner des actes d'exploitation du Distributeur sur le Poste de Livraison.

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, en particulier à l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de Gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais et dans le respect des règles de sécurité tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

Dans le cas où le Client réalise des travaux sur l'Installation Intérieure ou que cette dernière est déposée à titre provisoire ou définitif par le Client, le propriétaire ou un professionnel du Gaz mandaté par eux, lequel sera responsable de la mise en sécurité, il devra être obligatoirement procédé à la mise en place d'un bouchon ou d'une plaque pleine sur la bride aval du Compteur ou du Poste de Livraison. A la remise en place de l'installation, le professionnel du Gaz, le propriétaire ou le Client s'assureront de l'étanchéité du raccordement aval du Compteur. Le Distributeur pourra être conduit à faire procéder aux frais du Client à une vérification de l'Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, le Distributeur serait immédiatement délié de ses obligations de Livraison au titre des Conditions de Distribution, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

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

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

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

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

9

Synthèse des Obligations du Distributeur

9.1. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

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

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Acheminer le Gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage,
- Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site www.regaz.fr
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

9.2. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations Annexes du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client et le Fournisseur en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client et le Fournisseur lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est reconnue.

9.3. Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Fournisseur de :

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
    - Procéder aux démarches prévues par le Code de la consommation en cas d'impossibilité multiples de relève et d'auto-relève des consommations du Client.
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations Annexes et dans les conditions de l'article 11 des Conditions de Distribution,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

10

Synthèse des Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur est l'interlocuteur principal du Client dans le cadre du Contrat unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution, le Fournisseur est tenu à l'égard du Client de :

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,
- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11

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

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

- tentative de suicide au Gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- 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 ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage ;
- lorsque le Distributeur n'a pas été en mesure de réaliser des travaux de mise en conformité du Branchement, quand celui-ci se situe dans le logement du Client.

Pour les Clients disposant d'un Poste de Livraison, dans les cas suivants :

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison ;
- défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité.

La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la Livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Il en va de même en cas de :

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

Les obligations du Distributeur au titre des Conditions de Distribution sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

- déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation Intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de Distribution ni d'une faute du Distributeur ;
- existence de contraintes sur les Ouvrages de Raccordement créées par l'Installation Intérieure ou par les équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit, non signalées au Distributeur par le Client avant la conclusion des Conditions de Distribution et non prévisibles par le Distributeur.

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.

Dans tous les cas, il appartient au Client de prendre toutes précautions élémentaires et de se prémunir contre les conséquences des réductions ou interruptions de la Livraison définies ci avant.

Le Client ne peut en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part du Distributeur ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption des obligations du Distributeur au titre des présentes Conditions de Distribution, réalisée par le Distributeur pour les raisons susvisées, sauf si cette réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé du Distributeur à ses obligations au titre des présentes Conditions de Distribution.

Durant la période d'interruption de la Livraison de Gaz et tant que le Point de Livraison est rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'un Fournisseur, le Client reste redevable de l'Abonnement Annuel et le cas échéant du Terme Annuel de Capacité appliqué à la Capacité Journalière d'Acheminement et/ou du Terme Annuel de Distance, ainsi

que des éventuelles prestations complémentaires (location comptage, détente…).

12

Rémunération

L'acheminement et la Livraison du Gaz au titre des Conditions de Distribution ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations Annexes sont couvertes par le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution.

En contrepartie des obligations de Livraison et/ou des forfaits de mise à disposition, Maintenance ou Service de Pression Non Standard souscrits, le cas échéant, par le Client, le Distributeur perçoit une rémunération fixée au Catalogue des Prestations Annexes.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations Annexes ou fera l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

13

Force majeure et circonstances assimilées

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

a) tout événement échappant au contrôle de la Partie invoquant la force majeure, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, ayant pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, tel que défini à l'article 1218 nouveau du code civil ;

b) Toute circonstance visée ci-après ne réunissant pas les critères énoncés à l'alinéa (a) précédent, et dont la survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- bris de machine ou 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 dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie invoquant la force majeure, agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,
- mise en œuvre du plan national d'urgence Gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence Gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en Gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- la guerre, les émeutes et révolutions, les actes de terrorisme, les attentats, les sabotages, les un phénomène sismique, une inondation, un incendie empêchant l'exécution du Contrat, ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre des Conditions de Distribution sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas vingt-quatre (24) heures.

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

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

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des

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

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

14

Responsabilités et assurances

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, 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, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique", dont la consommation annuelle est inférieure à 30 000 kWh (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

  L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L. 442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :

  - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

  - par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux (2) fois le montant défini ci-dessus.

  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 des limites ci-dessus.

Les Parties peuvent souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge au titre du présent article. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits

assureurs dans la limite des renonciations à recours visées au présent article.

15

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

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

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

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré.

Il peut demander au Client de constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du Client et en informe soit le Fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le Client :

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

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

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

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

adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client.

15.3. Litiges et droit applicable

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

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L.122-1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

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

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

16

Durée des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution 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 de Distribution ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions de Distribution applicables aux Clients concernés ;
- conclusion par le Client d'un contrat de distribution directe avec le Distributeur.

À l'égard des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie), toute modification des Conditions de Distribution sera portée à la connaissance du Client, par le Fournisseur selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients.

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 de Distribution moyennant un préavis d'un (1) mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

17

La protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

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

- Protection des informations commercialement sensibles :

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions de service public, conformément aux dispositions de l'article L111-77 du code de l'énergie.

- Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur traite les données à caractère personnel du Client en sa qualité de responsable de traitement, conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et

aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le Distributeur traite les données personnelles relatives au Client, qu'il a lui-même collectées dans le cadre de l'exécution des Conditions de Distribution, ainsi que celles collectées et transmises par les Fournisseurs afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie. Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PCE (ou Point de Livraison), de l'adresse postale, et le cas échéant, de l'adresse électronique du Client et son numéro de téléphone fixe et /ou mobile. Le Distributeur collecte aussi auprès du Fournisseur d'autres types d'informations, par exemple des index de consommation.

L'ensemble de ces données font l'objet d'un traitement informatique, afin de permettre au Distributeur d'assurer ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie ainsi que ses obligations contractuelles au titre du Contrat Unique, dans le cadre des finalités suivantes

- Informer le Client de la réalisation d'opérations de maintenances et de renouvellements d'ouvrages du Réseau de Distribution, ainsi que des dépannages et de la survenance d'éventuels incidents sur le Réseau de Distribution,
- Contacter le Client quand le Distributeur doit réaliser une intervention nécessitant sa présence,
- Exercer les activités de relevé et assurer la gestion des données afférentes à l'ensemble de ces activités,
- Mettre à disposition des Fournisseurs les données de consommation aux fins de facturation du Client,
- Déployer les compteurs évolués gaz,
- Réaliser les opérations de changement de gaz,
- Traiter des réclamations Clients qui concernent le Distributeur,
- Mener des enquêtes auprès des clients en vue d'améliorer la qualité des prestations du Distributeur ;
- Proposer au Client d'avoir un accès direct à ses données de consommation de gaz, via la création de son compte « mon espace REGAZ »,
- Mener des actions de sensibilisation sur la sécurité des installations intérieures.

Les données personnelles du Client sont traitées par les salariés du Distributeur, ainsi que par ses prestataires agissant pour le compte du Distributeur. Ces données peuvent aussi être communiquées aux autorités concédantes, aux autorités judiciaires sur réquisition et aux autres administrations dans les conditions prévues par la loi et le RGPD.

Les traitements effectués sur les données produites par les Compteurs Evolués sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec l'accord du Client :

- par défaut, le Distributeur collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PCE sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- Avec l'accord du Client, le Distributeur peut collecter les données de consommation horaires pour permettre au Client de les consulter.

La transmission des données de consommation horaires ou journalières au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée. Le consentement du Client peut être adressé soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à remettre au Distributeur la preuve par tout moyen du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client.

Les données de consommation fines ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Les données de consommation journalières seront conservées pour une durée maximum de 10 ans, et les données de consommation mensuelles quant à elles seront conservées pour une durée maximum de 20 ans.

Le Distributeur peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur (hors données de consommation) pendant toute la durée du Contrat unique dans le respect de la règlementation relative à la protection des donnes personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de suppression, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer son droit d'accès, de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au Distributeur, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le Distributeur de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client d'acès de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées et utilisées par le Distributeur, le Fournisseur devra adresser sa demande au Distributeur. Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au Distributeur

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Distributeur exclusivement alors le Distributeur traite la demande du Client.

Dans le cas où le Distributeur reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le Distributeur informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

Certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale, l'adresse du Client, ainsi que, le cas échéant, son numéro de téléphone et son adresse email sont transmises au Distributeur par le Fournisseur afin de réaliser ses missions de service public dont il est investi par le code de l'énergie.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions de service public, le Distributeur est amené à recourir à des sociétés prestataires pour réaliser certaines de ses activités et à transférer des données vers des sociétés tierces, dans l'Union européenne ainsi qu'en dehors de l'Union européenne. Le Distributeur s'engage à mettre en place les garanties requises par la Loi Informatique et Libertés modifiée et le Règlement Général pour la Protection des Données. Le Distributeur s'engage à adresser au Client, sur simple demande de sa part, la preuve de cette garantie].

_____

_____

Le Service client de REGAZ

Vous pouvez nous contacter depuis le site : www.regaz.fr

Urgence Sécurité Gaz :

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz

05 56 79 41 00

Protection des données chez REGAZ :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de REGAZ à l'adresse suivante : grd@regazbordeaux.com