

### Pour nous contacter :



#### Par téléphone

05 64 88 00 38  
du Lundi au Vendredi de 9h à 19h



#### Par mail

bonjour@ilek.fr



#### Par courrier

18 Bd Marechal Leclerc  
31000 TOULOUSE

### Sommaire :

<b>Article 1</b>	<b>Objet du Contrat</b>
<b>Article 2</b>	<b>Date d'entrée en vigueur / Date de prise d'effet</b>
<b>Article 3</b>	<b>Conditions d'exécution du contrat</b>
<b>Article 4</b>	<b>Droit de rétractation</b>
<b>Article 5</b>	<b>Prix</b>
<b>Article 6</b>	<b>Services complémentaires ou optionnels</b>
<b>Article 7</b>	<b>Facturation</b>
<b>Article 8</b>	<b>Paiements</b>
<b>Article 9</b>	<b>Traitement des réclamations</b>
<b>Article 10</b>	<b>Responsabilités</b>
<b>Article 11</b>	<b>Installation de comptage</b>
<b>Article 12</b>	<b>Données de comptage</b>
<b>Article 13</b>	<b>Durée du Contrat</b>
<b>Article 14</b>	<b>Résiliation par le Client</b>
<b>Article 15</b>	<b>Résiliation par le Fournisseur/ Suspension du service</b>
<b>Article 16</b>	<b>Cas de force majeure</b>
<b>Article 17</b>	<b>Cession du Contrat</b>
<b>Article 18</b>	<b>Évolution des Conditions contractuelles</b>
<b>Article 19</b>	<b>Informations à caractère personnel</b>
<b>Article 20</b>	<b>Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends</b>
<b>Article 21</b>	<b>Définitions</b>



Pour gagner du temps, vous pouvez cliquer sur l'article du sommaire qui vous intéresse pour vous diriger directement vers celui-ci.  
Bonne lecture.

## Préambule

Le Contrat est conclu entre :

**ilek**, société par actions simplifiée au capital de 19 553 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de TOULOUSE sous le numéro 802 076 521 dont le siège social est situé 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 Toulouse désignée ci-après le « **Fournisseur** » ou « **ilek** » d'une part,

et

**le Client**, désigné ci-après le « **Client** » d'autre part,

ci-après désignées individuellement une « **Partie** » ou collectivement les « **Parties** ».

Les présentes Conditions Générales de Vente, désignées ci-après "CGV", sont disponibles sur un support durable. Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct sur le site [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr). Elles sont également adressées par e-mail aux Clients.

En se fournissant auprès d'ilek, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter expressément.

Cette acceptation, qui est matérialisée par une case à cocher puis par le clic sur le bouton d'engagement, ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

ilek communique avec le Client électroniquement par divers moyens, tels que par courrier électronique ou SMS. A des fins contractuelles, le Client accepte expressément que tous les accords, informations, divulgations et autres communications qu'ilek lui adresse électroniquement remplissent toutes les obligations légales des communications par écrit, à moins qu'une loi impérative spécifique impose un autre mode de communication.

## Article 1 Objet du Contrat

La relation entre les Parties est régie par les présentes CGV, complétées par la grille tarifaire en vigueur à la date de conclusion du Contrat, les Conditions Particulières et les Conditions Standard de Livraison du Gestionnaire de Réseau de Distribution, ainsi que par les éventuelles Conditions Générales des Services complémentaires ou optionnels (ensemble le « Contrat »). La définition des termes commençant par une majuscule est précisée à l'article 21. En contrepartie des prestations réalisées par ilek, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

Les présentes CGV sont applicables à tout Client situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine (hors Corse) et alimenté par un branchement effectif en basse pression.

Aux termes du Contrat, ilek s'engage, selon les conditions et modalités ci-après à :

### 1.1. Fournir du gaz d'origine renouvelable

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité du gaz nécessaire à l'alimentation des installations du Client au Point de Comptage et d'Estimation (PCE) désigné aux Conditions Particulières et à injecter sur le réseau les quantités de gaz d'origine renouvelable correspondantes.

Le gaz injecté d'origine renouvelable est issu notamment d'installations de transformation de matières organiques issues de divers secteurs : agricole, industriel, déchets de restauration, déchets de collectivités, gaz issu des installations de stockage des déchets non dangereux (ISDND), etc. Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur, et notamment par le mécanisme des garanties d'origine.

### 1.2. Mener, pour le compte du Client, les démarches relatives à l'accès et utilisation du réseau de distribution auprès du GRD

Le service public du gaz est organisé par les autorités concédantes : les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux Gestionnaires de Réseau de Distribution (GRD) qui exercent leurs missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Le Fournisseur s'engage à conclure un Contrat d'accès au réseau avec le GRD au nom et pour le compte du Client pour permettre l'acheminement du gaz jusqu'au(x) PCE pour le(s) site(s) de consommation du Client.

Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier. Ses droits et

obligations vis-à-vis du GRD sont indiqués dans les Conditions Standard de Livraison, disponibles gratuitement sur le site internet du Fournisseur : [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr) et mises en annexe des présentes CGV. Le Fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le Client. La liste des prestations techniques du GRD et de leurs tarifs (réglementés par l'Etat), suivant le Catalogue des prestations, est disponible sur : [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr) ou sur simple demande auprès de l'ilek. La Part Acheminement définie par l'ATRD est prise en compte dans les prix de vente. Les autres prestations techniques facturées au Fournisseur par le GRD sont refacturées au Client de façon transparente et sans commission, suivant le Catalogue des prestations.

### 1.3. Conseiller le Client sur sa consommation d'énergie

En tant que professionnel, ilek s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à conseiller le Client sur sa consommation d'énergie et à l'accompagner dans un objectif de réduction de sa consommation d'énergie. En contrepartie des prestations réalisées par ilek, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

## Article 2 Date de conclusion / Date de prise d'effet

### 2.1. Date de conclusion

Le Contrat est conclu à la date de signature par le Client c'est-à-dire à la date d'acceptation par double clic lorsque le Contrat est conclu par voie électronique, sous réserve du droit de rétractation (article 4).

### 2.2. Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de changement de fournisseur ou à la date de mise en service, sans préjudice de l'application du droit de rétractation (article 4).

**2.2.1 Pour un changement de fournisseur :** la fourniture de gaz (prise d'effet du Contrat) commencera, sauf mention contraire prévue aux Conditions Particulières, dans un délai de un (1) à vingt-et-un (21) jours à condition que le Contrat soit signé, qu'il contienne toutes les informations requises et qu'il soit accompagné de tous les documents demandés et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par celui-ci de l'inscription du site dans le périmètre d'ilek. ilek se charge de la résiliation du contrat avec l'ancien fournisseur.

**2.2.2 Pour une mise en service :** la date de prise d'effet sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont de cinq (5) jours ouvrables et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service. Les frais générés par le déplacement d'un agent du GRD seront refacturés à l'euro près au Client.

## Article 3 Conditions d'exécution du Contrat

### 3.1. Dispositions générales

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- au raccordement effectif et direct du ou des PCE du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation du Client aux normes en vigueur,
- à la disponibilité d'énergie dans le périmètre d'ilek.

Les engagements tarifaires pris par ilek tels que définis à l'article 5 des présentes CGV ont comme point de départ la date de conclusion du Contrat.

### 3.2 Condition liée au paiement initial

La prise d'effet du contrat et l'activation effective de la fourniture de gaz est subordonnée au paiement réussi de la mensualité initiale sur le compte désigné par le Client dans les conditions prévues à l'article 7.3 et 7.4.

### 3.3. Demande d'une empreinte bancaire

Dans le cadre de l'étude d'une demande de souscription, ilek pourra demander une empreinte bancaire au Client si ce dernier présente un risque avéré de défaut de paiement. En cas d'impossibilité de fournir cette empreinte bancaire, ilek se réserve le droit de refuser la souscription du Client.

### 3.4. Consultation du registre ARPE lors de la souscription

Dans le cadre de l'étude d'une demande de souscription, ilek pourra consulter le registre mutualisé des impayés géré par l'Association de Régulation des Paiements dans l'Energie, Association ARPE, auquel participent certains fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, afin d'évaluer le risque d'impayés et de prévenir les souscriptions irrégulières.

Cette consultation consiste à interroger le registre à partir des données d'identification du Client, notamment son nom et prénom ou, pour les Clients professionnels, sa raison sociale et numéro SIRET, ainsi que ses coordonnées de contact, afin de vérifier l'existence éventuelle d'inscriptions le concernant.

En cas d'inscription au registre ARPE, ilek pourra, en fonction de la situation du Client et conformément à la réglementation applicable, demander au Client la fourniture de garanties particulières, telles qu'une empreinte bancaire ou un dépôt de garantie qui ne pourra excéder une somme équivalente à quatre mois de factures moyennes en période hivernale. ilek pourra refuser la souscription en l'absence de fourniture des garanties demandées.

## Article 4 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client Particulier peut se rétracter du présent contrat sans donner de motif et sans frais dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut bénéficier au Client Particulier lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale tel que défini par le Code de commerce.

Le Client Particulier peut exercer son droit de rétractation auprès du Fournisseur par courriel adressé à [bonjour@ilek.fr](mailto:bonjour@ilek.fr) ou par courrier en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le Fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation, le cachet de la poste faisant foi. Le courrier doit être envoyé à : ilek – Service Client 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE.

Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation en en faisant la demande expresse à ilek, par tout moyen, en cas d'emménagement et de Contrat conclu à distance, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas.

Le Client qui décide de se rétracter alors qu'il a demandé de commencer la fourniture de gaz pendant le délai de rétractation, est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'Abonnement jusqu'à la communication à ilek de sa décision de se rétracter. Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la demande d'exécution du Contrat avant la fin du délai de rétractation entraîne la résiliation du contrat du Client avec son précédent fournisseur d'énergie. Ainsi, si le Client décide de se rétracter alors qu'il a demandé à ilek de commencer la fourniture de gaz pendant le délai de rétractation, il devra conclure un nouveau contrat avec un fournisseur d'énergie (son ancien fournisseur ou un nouveau).

## Article 5 Prix

Les prix proposés sont des prix non réglementés.

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé aux Conditions Particulières en fonction de la grille tarifaire disponible sur [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr).

### 5.1 Composition du prix

Il est constitué par :

- une part fixe, l'Abonnement, qui comprend essentiellement les coûts fixes d'acheminement et de commercialisation et qui dépend notamment de votre profil de consommation,
- une part variable, qui est proportionnelle à l'énergie consommée et qui représente le coût du gaz ainsi que les coûts variables d'acheminement et de commercialisation.

Les prix sont donnés Toutes Taxes Comprises (TTC). Tous impôts, taxes, charges, redevances, contributions de toute nature, applicables conformément à la législation ou la réglementation en vigueur sont facturés au Client. Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client.

Ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

Le prix inclut également le coût de collecte des certificats d'économies d'énergie. Ces contributions sont intégralement refacturées au Client.

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, charges, redevances, contributions supportés ou dus par le Fournisseur en application de la législation ou de la réglementation, est répercuté immédiatement et intégralement au Contrat sans information préalable. Notamment, toute évolution de l'obligation des certificats d'économie d'énergie (CEE) ou toute autre évolution ou création d'obligation légale ou réglementaire comme les Certificats de production de biogaz (CPB) ou le marché carbone (Emissions Trading Schemes ou ETS2), conduisant à une évolution des coûts de la fourniture sera automatiquement et intégralement répercutée au client sans information préalable.

## 5.2 Option tarifaire proposée au Client

Le Client peut opter soit pour une offre à prix fixe de la part énergie, soit pour une offre à prix indexé.

Offre à prix fixe de la part électricité/gaz : elle consiste à proposer au Client un prix de la fourniture d'énergie inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les Conditions Particulières sauf pour tenir compte d'évolution des tarifs réseaux, des taxes, impôts, contributions de toute nature, ainsi que d'évolution ou création de toutes autres composantes de prix imposées par la loi ou le règlement. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client conformément à l'article 5.1 des présentes CGV.

Offre indexée : l'offre indexée consiste à proposer un prix de l'abonnement et/ou de la part fourniture indexée sur un indice de référence défini dans les Conditions Particulières. Il peut s'agir, selon le cas, d'un indice de marché ou d'une référence tarifaire réglementée définie par les pouvoirs publics. Le cas échéant le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, à chaque évolution de l'indice de référence, sans notification préalable du Client.

Les niveaux d'indexation de l'abonnement et de la part fourniture par rapport à l'indice de référence peuvent être différents.

A chaque évolution du prix entre deux facturations, ilek répartira la consommation à facturer avant et après l'évolution tarifaire en fonction de l'index estimé par ilek.

En cas de suppression d'une référence tarifaire réglementée sur laquelle le prix du contrat était indexé, le prix du contrat pourra être indexé sur un nouvel indice de marché à définir ou sur une nouvelle référence tarifaire réglementée définie par les pouvoirs publics et entrant en vigueur postérieurement à la référence tarifaire réglementée en extinction. ilek informera alors le Client conformément aux dispositions de l'article 18 des CGV.

Le Client peut demander la modification de sa formule d'abonnement, à ses frais, par simple courrier ou par e-mail adressé au Fournisseur.

## 5.3 Promotions

Le Client peut bénéficier d'un tarif promotionnel pendant une période déterminée. Ce tarif promotionnel pourra s'appliquer sur la part fixe et/ou la part variable d'une Offre existante.

Si ce tarif promotionnel est rattaché à une Offre à prix indexé, le prix pourra évoluer en fonction de l'indice sur lequel il est indexé sans notification préalable du Client. De la même manière, en cas d'évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature (y compris évolutions de l'ATRT et de l'ATRD), la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

A la fin de la durée du tarif promotionnel, le Client continuera de bénéficier de l'Offre à laquelle cette promotion était rattachée sur la base d'un tarif hors promotion.

La durée et le niveau du tarif promotionnel sont indiqués dans les Conditions Particulières et/ou la grille tarifaire transmises au moment de la souscription.

## 5.4 Client en situation de précarité

### 5.4.1 Chèque Énergie.

Le Client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par voie réglementaire peut bénéficier pour une part de sa consommation de gaz de sa résidence principale, d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le chèque énergie est nominatif et sa durée de validité est limitée. Pour plus d'informations, le Client peut se rendre sur <https://chequeenergie.gouv.fr/> ou composer le numéro

vert au 0805 204 805 (service et appel gratuit). En tout état de cause, l'octroi du chèque énergie est automatique pour les Clients remplissant les conditions pour en bénéficier. Tout Client bénéficiaire du Chèque énergie peut l'utiliser pour payer tout ou partie de ses factures d'énergie.

#### 5.4.2 Difficulté de paiement.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que ce dernier rencontre des difficultés pour s'acquitter de ses factures, le Client peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures.

#### 5.5 Révision des prix

##### Offre à prix fixe de la part électricité/gaz :

Certaines offres à prix fixe de la part énergie peuvent avoir un prix révisable à la baisse durant la période contractuelle préalablement déterminée selon des modalités spécifiquement prévues dans les Conditions particulières.

Si le Client a opté pour l'Offre à prix fixe, à l'échéance de la période d'engagement tarifaire déterminée dans les Conditions particulières, le Fournisseur présentera au Client ses nouvelles conditions tarifaires conformément aux dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation.

##### Offre à prix indexé :

Si le Client a opté pour l'Offre à prix indexé, le prix évoluera en fonction de l'indice sur lequel il est indexé sans notification préalable du Client.

##### Généralités :

Les modifications des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un mois avant la date d'application. Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la réglementation en vigueur (art. L. 224-10 du Code de la consommation).

Dans l'hypothèse où un Client aurait bénéficié d'un tarif promotionnel tel que prévu au 5.3, le Client continuera, à la fin de la durée du tarif promotionnel, de bénéficier de l'Offre à laquelle cette promotion était rattachée sur la base d'un tarif hors promotion.

En cas d'évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition en proportion de la durée de chaque période écoulée.

## Article 6 : Services complémentaires ou optionnels

La fourniture d'énergie est souscrite à titre principal par le Client. A cela, peuvent s'ajouter des Services complémentaires ou optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. A défaut de Conditions Générales propres à ces Services, l'accès à ces Services est régi par le présent article.

Lorsque la souscription au Service est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription ou à compter de la réception des biens nécessaires au bon fonctionnement du Service. Le Client peut exercer son droit de rétractation auprès du Fournisseur par courriel adressé à [bonjour@ilek.fr](mailto:bonjour@ilek.fr) ou par courrier dénué de toute ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation, le cachet de la poste faisant foi. Le courrier doit être envoyé à : ilek – Service Client 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE. En cas de souscription à distance, le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Le prix, libellé en (€) euros, et la durée du Service sont déterminés dans les Conditions Particulières du Service transmises au moment de la souscription au Service.

ilek est libre de faire évoluer les Services complémentaires ou optionnels, y compris leur prix. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des évolutions. Le Client peut, s'il refuse cette évolution, résilier son abonnement sans frais.

La souscription à un Service est, par défaut, facturée sur la Facture d'énergie du Client. Sinon, elle peut être facturée indépendamment.

Le Client a la faculté de résilier sans frais le Service à tout moment, sans que cette résiliation n'ait d'incidence sur la poursuite du Contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client. Le Service est automatiquement résilié en cas de résiliation du Contrat de fourniture d'énergie dans les conditions prévues à l'article 14 des présentes CGV.

## Article 7 Facturation

### 7.1. Modalités de facturation

Les modalités d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi celles proposées lors de sa souscription (par voie électronique sur un support durable ou, par voie postale sur un support papier).

Le client a accès à ses factures archivées dans son espace client pendant la durée du contrat.

Chaque facture détaille notamment de manière distincte, le cas échéant, les éléments suivants :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- le montant de l'abonnement de la période facturée ;
- la consommation d'énergie estimée ou réelle sur la période facturée, en fonction du mode de facturation choisi par le Client ;
- les prestations et services divers ;
- les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

Le Client sera facturé annuellement. Cette facture annuelle fait l'objet de paiements mensuels basés sur plusieurs mensualités identiques et dont le montant est déterminé en accord avec le Client.

Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements/paiements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

En cas de rejet du prélèvement automatique, ilek se réserve le droit de représenter le prélèvement.

À tout moment, le Client peut demander que le montant de ses mensualités soit révisé compte tenu de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.

Dans l'hypothèse où les données de consommation réelles du Client viendraient à diverger de ses consommations estimées et/ou que le prix de son Contrat viendrait à évoluer, conduisant à anticiper une régularisation de sa facture annuelle supérieure à deux mensualités, ilek pourra proposer au Client un échéancier de paiement révisé. Ce nouvel échéancier s'appliquera de plein droit mais le Client aura la possibilité de demander à revenir à son échéancier initial.

### 7.2 Prise en compte des auto-relèves

Les auto-relèves transmises par le Client seront prises en compte par ilek dans la facture annuelle sous réserve que celles-ci :

- soient prises en compte par le GRD ;
- ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par le GRD ;
- aient été transmises à ilek, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

Si ilek dispose d'une auto-relève et d'une relève réelle transmises par le GRD concomitamment pour la même période de facturation, il est précisé que la relève réelle sera prioritaire pour l'établissement de la facture.

### 7.3 Premier paiement

La première mensualité couvre la période de fourniture comprise entre la date d'activation prévisionnelle et la date de paiement de la mensualité suivante telle que définie dans les Conditions particulières de vente (CPV). Son montant est déterminé sur la base du prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat et, le cas échéant, d'une estimation de consommation, ainsi que des frais de prestations éventuellement facturés par le gestionnaire de réseau de distribution.

### 7.4 Échec du premier paiement et report de la date d'activation

Suite à la souscription du Contrat, en cas d'échec du paiement de la première mensualité, pour un motif non imputable à ilek (notamment rejet bancaire, provision insuffisante, opposition du Client, coordonnées bancaires inexactes), la date d'activation initialement prévue est automatiquement reportée à une nouvelle date d'activation fixée à huit (8) jours ouvrés après la date de l'échec du premier paiement.

Dans ce cas, le montant de cette première mensualité est automatiquement ajusté au prorata temporis de la période de fourniture effectivement couverte entre la nouvelle date d'activation et la date de paiement de la deuxième mensualité. ilek informe le Client, sur un support durable, de l'échec du paiement, de la nouvelle date d'activation prévisionnelle, du nouveau montant de cette première mensualité ainsi ajusté et de la nouvelle date de présentation du paiement.

En cas de deuxième échec du paiement, pour un motif non imputable à ilek, la souscription est annulée de plein droit, sans frais, et le Contrat de fourniture de gaz est considéré comme nul et non avenue. Aucune fourniture de gaz n'est réalisée au titre du Contrat ainsi annulé et aucun frais d'activation, de résiliation ou pénalité ne peut être facturé au Client à ce titre. ilek informe le Client, sur un support durable, de l'annulation de la souscription et de l'absence de fourniture au titre du Contrat.

## 7.5 Régularisation

Au moins une (1) fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD, ilek émettra, en fin de période facturée, une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, à son Abonnement et aux prestations techniques effectuées par le GRD sur la période facturée. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur les consommations estimées, tenant compte des auto-relèves transmises par le Client. Cependant, aucune consommation antérieure de plus de 14 (quatorze) mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. ilek se réserve la possibilité de modifier le montant des mensualités pour justes motifs, notamment aux vues des informations techniques, des prestations, de l'historique de consommation du Client en sa possession et/ ou de la facturation prévisionnelle du Client comprenant la fourniture, l'ATRT et l'ATRD. Le Client est informé des motifs justifiant cette modification et peut, en cas de désaccord adresser une réclamation au Service Client d'ilek.

En outre, en cas de modification du Contrat à l'initiative du Client et/ou en cas d'erreur de comptage, de fraude et/ ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou suite à une relève réelle ayant entraîné une rectification par le GRD, de la facturation de l'ATRD ou suite à une relève réelle intermédiaire du GRD faisant apparaître une inadaptation de l'échéancier en cours par rapport à la consommation réelle du Client, ilek pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et/ou à une réévaluation du montant des mensualités à la hausse ou à la baisse, qui se traduira par l'envoi d'un avenant d'échéancier.

En cas de désaccord avec le montant des mensualités définies par ilek, le Client pourra en demander la modification auprès du Service Client.

Lorsqu'une facture du Client fait apparaître un trop perçu inférieur à un (1) euro, les sommes dues par ilek sont déduites du montant de la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà du seuil susvisé, ilek procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Fournisseur sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

## 7.6 Contestation de la facture

Le Client s'efforcera d'adresser toute réclamation concernant une facture dans un délai de six (6) mois après la date d'échéance de ladite facture, sans préjudice pour le Client de la contester jusqu'à la fin du délai légal de prescription.

Le Client transmet à ilek tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Le paiement de l'intégralité de la facture est temporairement suspendu le temps de traitement de ladite réclamation.

## Article 8 Paiements

### 8.1 Dispositions générales

Les sommes dues par le Client devront être payées dans les conditions prévues lors de la souscription du Contrat et rappelées sur chaque facture ainsi que sur l'échéancier envoyé au Client. L'intégralité du paiement doit être réalisé dans un délai de quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture ou de la date prévue sur l'échéancier envoyé au Client. ilek propose au Client, lors de sa souscription, les moyens de paiement suivants : le prélèvement automatique, chèque, paiement en espèces, par mandat-compte ou par chèque-énergie pour les Clients en bénéficiant. Des régularisations peuvent être effectuées par carte bancaire.

Il est précisé qu'en cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les cotitulaires seront tenus solidairement au

paiement des factures.

Le Client, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers ilek d'une indemnisation au titre des frais engagés de 40 euros TTC.

## 8.2. Transmission d'informations en cas d'impayé au registre ARPE

En cas d'impayé persistant d'un Client, ilek pourra transmettre certaines de ses données à caractère personnel à l'Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie, Association ARPE, qui gère un registre mutualisé des impayés dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel, aux seules fins de gestion du risque d'impayés et de prévention des souscriptions irrégulières auprès des fournisseurs membres de cette association.

Pour les Clients résidentiels, cette transmission pourra intervenir lorsque le montant restant dû est supérieur à cinquante (50) euros toutes taxes comprises, que deux courriers de relance ont été adressés dans les conditions prévues par la réglementation applicable et que ces Clients demeurent débiteurs d'une somme supérieure à ce montant trente (30) jours après l'envoi du second courrier.

Les données susceptibles d'être transmises sont strictement limitées à celles nécessaires à l'identification de la situation du Client et à la gestion du risque d'impayé, à savoir notamment les références des points de livraison (PDL), des coordonnées bancaires, des adresses électroniques, des numéros de téléphone, des adresses postales, ainsi que, pour les Clients particuliers, des nom et prénom et, pour les Clients professionnels, des raisons sociales, des dénominations commerciales et des numéros SIRET, accompagnés du montant et de la date de l'impayé et de l'identification d'ilek comme fournisseur à l'origine de l'inscription.

Les informations ainsi transmises sont conservées dans le registre pour une durée maximale de trois ans à compter de leur inscription, sauf justification particulière, par l'Association ARPE, de la nécessité d'une durée de conservation plus longue, dans les limites fixées par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Le Client est informé que son inscription au registre des impayés de l'Association ARPE est susceptible d'entraîner, en cas de souscription ultérieure d'un contrat d'électricité et/ou de gaz naturel auprès d'un fournisseur membre de cette association, la demande de garanties particulières, notamment un dépôt de garantie qui ne pourra excéder une somme équivalente à quatre mois de factures moyennes en période hivernale, ou, en l'absence de fourniture des garanties demandées, un refus de souscription.

Cette inscription au registre des impayés de l'Association ARPE ne concerne pas les Clients considérés comme précaires par la réglementation en vigueur.

## Article 9 Traitement des réclamations

Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique ne concernant pas la facturation (notamment : panne réseau, défaillance du compteur...), le Client est prié de contacter le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture ilek.

Si le Client est raccordé au réseau géré par GRDF, il pourra contacter ce dernier au numéro suivant 0 800 47 33 33.

Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter le Service Client ilek par téléphone (05 64 88 00 38 - appel non surtaxé), par courrier à l'adresse précisée en première page ou courriel ( [reclamation@ilek.fr](mailto:reclamation@ilek.fr) ). Le Fournisseur s'engage à prendre en charge la réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrés suivant sa réception.

## Article 10 Responsabilités

### 10.1 Responsabilité des Parties

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat.

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. Sa responsabilité ne s'étend pas aux installations intérieures du Client. À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'ilek serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels et directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudices financiers, commerciaux ou moraux), et dans la limite du montant facturé par

ilek dans les douze (12) derniers mois précédant ledit dommage.

Le Client est informé qu'il 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, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD.

## 10.2 Responsabilité du GRD

**10.2.1 Accès et utilisation du réseau public de distribution :** le GRD est directement responsable vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution, notamment de la qualité et de la continuité du gaz. En cas de problème, le Client contacte le Fournisseur qui contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et de qualité du gaz au titre des Conditions Standard de Livraison et du Contrat d'accès aux réseaux.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans les Conditions Standard de Livraison établies par le GRD figurant en annexe et disponibles sur simple demande à ilek, et dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance.

**10.2.2. Interventions techniques :** le GRD s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, le GRD intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.

## Article 11 Installation de comptage

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD. L'entretien et la vérification desdites installations s'effectuent conformément aux stipulations des Conditions Standard de Livraison.

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une (1) fois par an.

## Article 12 Données de comptage

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à ilek, conformément aux dispositions réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution de gaz.

## Article 13 Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à sa Date d'entrée en vigueur et est conclu pour la durée telle que prévue aux Conditions Particulières. En cas de contrat à durée déterminée, le Contrat sera renouvelé tacitement par période identique à compter de la date d'échéance.

## Article 14 Résiliation par le Client

Le Client résidentiel a la faculté de résilier sans frais le Contrat à tout moment dans les conditions ci-après. A l'inverse, des frais de résiliation anticipée pourront être facturés au Client non résidentiel résiliant leur Contrat de leur plein gré (hors exceptions telles que déménagement sans changement de fournisseur, ou cessation judiciaire sur justificatif). Le montant de ces frais sont communiqués au Client dans les Conditions Particulières.

Le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées, de l'Abonnement et des Services optionnels jusqu'à la date de résiliation du présent Contrat.

Après sa résiliation, le Client demeurera redevable des sommes impayées liées à l'exécution du Contrat - y compris des Services optionnels-, ainsi que des frais facturés par le GRD.

### 14.1. Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du PCE (déménagement, cessation d'activité...)

Le Client adresse sa demande à ilek par simple courrier postal ou électronique. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur sous réserve de la disponibilité du GRD et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification au Fournisseur de la résiliation.

## 14.2. Résiliation en vue de changer de fournisseur

Le Client effectue une demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture.

Le GRD réalise une estimation des quantités d'énergie consommées au jour du changement qui servira à répartir les montants entre ilek et le futur fournisseur et à établir la facture soldant le compte du Client. Le Client peut, à ses frais, demander à ce que le GRD procède à un relevé spécial au lieu d'une estimation. Le GRD a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PCE. Sauf en cas de faute, la responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD.

## 14.3. Facture de résiliation

Dans tous les cas, le Fournisseur s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du contrat sous réserve d'avoir obtenu de la part du GRD les informations nécessaires dans un temps lui permettant de respecter ce délai.

En cas de trop-perçu, le Fournisseur s'engage à effectuer le remboursement des sommes dans un délai maximal de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture. Si la résiliation est du fait du Client résidentiel, le Fournisseur ne peut facturer, au titre de la résiliation, que les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD.

## Article 15 Résiliation par le Fournisseur/ Suspension du service

### 15.1 Stipulations communes

En cas de défaut de paiement dans un délai de quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture ou celle prévue sur l'échéancier envoyés au Client ou en cas d'inexécution par le Client d'une obligation à sa charge, ilek lui adressera un courrier valant mise en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours et l'informant qu'à défaut sa fourniture pourra être interrompue. A défaut de règlement dans ce délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement, ilek avisera le Client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture pourra être interrompue conformément aux dispositions du Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients bénéficiaires du Chèque énergie ou ayant reçu une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture d'électricité auprès d'ilek.

Sous réserve du respect de la procédure précitée, la suspension de l'accès au réseau comme la résiliation ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à indemnité pour le Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur ne peut procéder, pour un Client Particulier dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture de gaz pendant la période dite de « trêve hivernale » allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante. Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des éventuels frais de résiliation facturés par le GRD, sous réserve des dispositions de l'article L.224-13 du code de la consommation. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

En cas d'impayé persistant, et sous réserve du respect de la réglementation applicable, ilek pourra en outre inscrire le Client au registre des impayés de l'Association ARPE dans les conditions prévues à l'article 8.2 des présentes.

### 15.2 Résiliation du Contrat par le Fournisseur

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, ilek pourra résilier le présent Contrat après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation conformément aux stipulations de l'article 15.1 des présentes CGV.

Le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat et non payé à date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par le GRD. ilek émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par le GRD. Le GRD peut, une fois la résiliation effective, interrompre l'accès au réseau de distribution du site du Client. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à cette interruption de service.

## Article 16 Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure est défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française comme un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Dans le cadre du Contrat, sont notamment assimilés à un cas de force majeure, sans qu'il soit besoin d'en réunir les critères, une grève totale ou partielle, interne ou externe à ilek, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une pandémie, une indisponibilité ou un blocage du réseau public de distribution ou des installations de production de gaz d'origine renouvelable, une décision administrative ou des pouvoirs publics, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur. La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

Sans préjudice de la faculté du Client de résilier son contrat à tout moment et sans pénalités en vertu de l'article 14 des présentes, lorsque le cas de force majeure excède une durée de deux (2) mois, le Contrat peut être résilié par la Partie la plus diligente en informant l'autre par courrier recommandé avec accusé de réception.

## Article 17 Cession du Contrat

ilek pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat à une société qui la contrôle ou est contrôlée par ilek au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce ou à une de ses éventuelles filiales dans la mesure où les conditions contractuelles sont maintenues. Le Client peut céder le Contrat à un tiers sous réserve de l'accord écrit et préalable d'ilek.

## Article 18 Évolution des Conditions contractuelles

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par ilek. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées au Client au moins un (1) mois avant la date d'application, par voie postale ou électronique selon les modalités choisies par ce dernier lors de la souscription. Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par le Fournisseur conformément à l'article L. 224-10 du Code de la consommation, sans préjudice pour le Client de résilier à tout moment (article 14).

## Article 19 Informations à caractère personnel

### 19.1 Engagements d'ilek

En qualité de « Responsable de traitement », ilek assure au Client une collecte et un traitement des informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (la « Réglementation RGPD »).

À ce titre, ilek peut être amenée à participer, en tant que responsable du traitement conjointement avec l'Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie, Association ARPE, à un dispositif sectoriel de gestion mutualisée des impayés et des souscriptions irrégulières dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel, dans les conditions décrites aux articles 3.3, 8.2 et 15.1 des présentes Conditions Générales.

Dans ce cadre, les données à caractère personnel du Client peuvent être utilisées, d'une part, pour la consultation du registre lors de l'étude de sa demande de souscription et, d'autre part, pour l'inscription de sa situation en cas d'impayé persistant, dans les conditions décrites aux articles 3.3 et 8.2.

### 19.2 Engagements du Client

Le Client communique à ilek ses données personnelles lors de sa souscription. Il s'engage à communiquer des données exactes et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer le service client d'ilek.

### 19.3 Exercice des droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'opposition à communication, ainsi qu'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données le concernant. Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par email à [bonjour@ilek.fr](mailto:bonjour@ilek.fr) ou par courrier au siège social d'ilek, 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE.

À tout moment, le Client a accès à ses données personnelles, notamment ses données de consommation sur son espace personnel sur le site [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr).

Toutes les informations relatives à la protection des données personnelles des Clients sont décrites dans la politique de confidentialité, accessible sur le site [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr). Le Client s'engage à en prendre connaissance.

Encas de difficulté pour l'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel ou pour toute réclamation concernant leur traitement, le Client dispose également du droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Lorsque ses données sont consultées ou inscrites dans le registre des impayés géré par l'Association ARPE, le Client dispose, au titre de ce traitement, des mêmes droits que pour les autres traitements effectués par ilek en tant que responsable du traitement, et notamment des droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la limitation du traitement et à la portabilité, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Ces droits relatifs au traitement mis en œuvre dans le cadre du registre ARPE s'exercent auprès d'ilek selon les modalités prévues au présent article, notamment en écrivant à l'adresse électronique dédiée mentionnée ci-dessus. ilek transmettra, le cas échéant, ces demandes à l'Association ARPE lorsque celles-ci relèvent de son périmètre et informera le Client des suites qui y seront données.

### 19.4 Démarchage

Le Client Particulier qui ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## Article 20 Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française. Pour toute information sur ses droits, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

### 20.1. Concernant la fourniture de gaz

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable.

Le Client peut contacter le Service Client ilek par téléphone (05 64 88 00 38 - appel non surtaxé), courriel ( [reclamation@ilek.fr](mailto:reclamation@ilek.fr) ) ou par courrier au siège social d'ilek, 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE, conformément à l'article 9 des présentes CGV.

Si, dans un délai de deux (2) mois, la réclamation écrite du client auprès d'ilek n'a pas permis de régler le différend, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie dans un nouveau délai de dix (10) mois selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du Médiateur National de l'Énergie :

[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

Le Client peut également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours amiable (Service clientèle du fournisseur, Médiateur National de l'Énergie, Commission de Régulation de l'Énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent ou soumettre directement le différend à la juridiction compétente. Toutes les informations sur : <https://www.energie-info.fr/fiches-pratiques/reclamations-et-litiges/>

### 20.2. Concernant une obligation incombant au gestionnaire de réseau

Si le litige concerne le gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

La Commission de Régulation de l'Énergie est saisie par toute personne intéressée, sans qu'il soit besoin qu'elle soit représentée. Celle-ci statue au terme d'un délai de deux (2) mois, qui peut être prolongé si nécessaire.

## Article 21 – Définitions

Dans le Contrat, les termes suivants ont le sens définis ci-dessous :

« **Abonnement** » : élément du prix indépendant des quantités vendues.

« **ARPE** » : Association de Régulation des Paiements dans l'Énergie qui gère un registre mutualisé des impayés dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel

« **ATRT et ATRD** » : désignent l'Accès des Tiers aux Réseaux de Transport de gaz et l'Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution de gaz qui sont les frais d'acheminement c'est-à-dire les frais d'utilisation des réseaux. Leur montant est fixé par la CRE.

« **Catalogue des prestations** » : liste des prestations techniques du GRD publiée sur son site internet. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.

« **Client Particulier** » : tout client, personne physique ou morale qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Client Professionnel** » : tout client, personne morale, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **CRE** » : Commission de Régulation de l'Énergie, autorité administrative indépendante.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désignent les dispositions générales encadrant les relations commerciales entre les Parties.

« **Conditions Particulières** » : désigne les conditions convenues spécifiquement entre les Parties.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières, de la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et de la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution.

« **Contrat d'accès au réseau** » : contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le GRD relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

« **Conditions Standard de Livraison** » : annexe du Contrat d'accès au réseau fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD, et dont la synthèse est établie par le GRD.

« **Gaz d'origine renouvelable** » : ou encore appelé biométhane est un gaz combustible produit à partir de la transformation de matières organiques issues de divers secteurs : agricole, industriel, déchets de restauration, déchets de collectivités, gaz issu des installations de stockage des déchets non dangereux (ISDND), etc.

« **GRD** » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte. Il est également en charge de la relève des compteurs et du comptage du gaz naturel consommé par le Client.

« **Médiateur National de l'Énergie** » ou « **MNE** » : autorité administrative indépendante chargée de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les opérateurs du secteur de l'énergie.

« **Part Acheminement** » : somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement du gaz jusqu'au site de consommation du Client.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne le numéro unique composé de 14 chiffres permettant d'identifier un lieu de livraison de gaz naturel. Chaque compteur alimenté en gaz est identifié par un PCE.

« **Services complémentaires ou optionnels** » : Avantages et/ou services fournis par ilek en addition de la fourniture de gaz et d'électricité à titre onéreux ou gratuit, auxquels le client est libre de souscrire.

# CONDITIONS DE DISTRIBUTION

## Applicables aux Clients en Contrat unique

Version applicable à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2026

### PREAMBULE :

GRDF, Société Anonyme au capital social de 1 835 695 000 euros, dont le siège social est situé 17 rue des Bretons 93210 Saint-Denis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 444 786 511, représentée par Laurence Poirier- Dietz, Directrice Générale dûment habilitée à cet effet, principal gestionnaire de réseau de distribution de Gaz naturel en France, distribue, chaque jour, le Gaz naturel à plus de 11 millions de 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, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 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 GRDF, [www.grdf.fr](http://www.grdf.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 réglementaires en vigueur, par les présentes Conditions de Distribution 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. Un Branchement est dit individuel, lorsqu'il dessert une seule installation intérieure ou un seul site de production. Un Branchement est dit collectif lorsqu'il dessert plusieurs usagers. Le branchement particulier est la canalisation raccordant le Compteur, ou en l'absence de celui-ci l'organe de coupure individuelle, aux parties de l'installation communes à la desserte de plusieurs logements.

**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.grdf.fr](http://www.grdf.fr), et disponible sur demande auprès du service client de GRDF. 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 pour lesquelles 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. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue. 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 Gaz ou des tiges-cuisines et parfois directement des installations intérieures, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

**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, qui ne font pas toujours partie du Réseau de Distribution.

**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 GRDF » sur le site internet de GRDF, [www.grdf.fr](http://www.grdf.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 à l'extrémité aval du Réseau de Distribution 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, GRDF, société anonyme dont le siège social est 17 rue des Bretons – 93210 Saint-Denis et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 444 786 511, 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.

Interruption de livraison du gaz : 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 d'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.grdf.fr](http://www.grdf.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. La disponibilité du Service de Pression Non Standard et ses modalités sont indiquées dans le Catalogue des Prestations Annexes.

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.grdf.fr](http://www.grdf.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 Client au Distributeur par l'intermédiaire du Fournisseur 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 9,5 et 10,5 kWh par m<sup>3</sup>(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
  - compris 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 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,
  - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,

- comprise entre 1 et 4 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
- comprise entre 5 et 8/10 bars si le Poste de Livraison est raccordé à un réseau MPC en polyéthylène (PE 8 ou 10 bars),
- comprise entre 6 et 20 bars (exceptionnellement jusqu'à 24 bars) si le Poste de Livraison est raccordé à un réseau MPC en acier.)

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 <https://monespace.grdf.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 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 m<sup>3</sup>/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m<sup>3</sup>/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, doit(vent) 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.

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

## **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. Il peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors la présence du Client.

---

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 835 695 000 euros - Siège social : 17, rue des Bretons – 93 210 Saint-Denis - RCS : Bobigny 444 786 511

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 le Client (par courrier, courriel ou contact téléphonique) en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés.

Six mois après une Coupure ou Interruption de livraison du gaz, 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 Interruption de livraison du gaz

---

### 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.

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

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue 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. Interruption de livraison du gaz

L'Interruption de livraison du gaz est demandée par le Fournisseur du Client et est 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 exploité, à tout moment après leur l'Interruption de livraison du gaz, 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 et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).

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 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 ne disposant pas d'un Compteur Evolué ou dont le Compteur Evolué a été désactivé à sa demande s'engage à communiquer directement au Distributeur le relevé qu'il constate de l'index au Compteur (auto-relevé) au moins une fois par an en se rendant sur le site internet du Distributeur [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr) ou en contactant par téléphone le Service Client du Distributeur ou celui du Fournisseur. En tout état de cause, la pratique de l'auto-relevé ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas transmis d'index pendant douze (12) mois consécutifs, des frais pourront être facturés au Client par le Fournisseur selon les modalités du tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF approuvé par la Commission de Régulation de l'Énergie<sup>1</sup>

Le Distributeur se réserve le droit de procéder à la constatation et/ou vérification de l'index au Compteur après avoir préalablement informé le Client de son passage lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence.

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 distributeur via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprise du site internet de GRDF (<https://www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contact>) ou via le Service Client,
- 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.

---

<sup>1</sup> A la date de publication des présentes, il s'agit de la délibération CRE n°2024-40 du 15 février 2024 (cf. point 4.2.5.3 « Dispositif retenu », page 81).

## 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.grdf.fr](http://www.grdf.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,
- Entretien 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 autorisés, 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.

---

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 835 695 000 euros - Siège social : 17, rue des Bretons – 93 210 Saint-Denis - RCS : Bobigny 444 786 511

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 assurance

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 sans pouvoir être inférieur à 10 000€
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 direct 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 réglementation 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 GRDF »,
- 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 réglementation relative à la protection des données 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'accès 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 GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr)

Ou au 09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi de 8h à 17h

Urgence Sécurité Gaz :

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

 0 800 47 33 33 Service à appel gratuit

Protection des données chez GRDF :

Vous pouvez écrire au délégué à la protection des données de GRDF à l'adresse suivante : GRDF Service Client – Correspondant Informatique et Libertés TSA 85101 27091 EVREUX CEDEX ou [protectiondesdonnees@grdf.fr](mailto:protectiondesdonnees@grdf.fr)

---

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir  
L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 835 695 000 euros - Siège social : 17, rue des Bretons – 93 210 Saint-Denis - RCS : Bobigny 444 786 511