

Conditions Générales de Vente de gaz propane commercial, gaz air propané, gaz air butané ou gaz butane distribué en Réseau par ENGIE en Corse

1. LEXIQUE

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

Abonnement : élément du prix indépendant des quantités vendues.

Année Contractuelle : période de douze (12) mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat.

Branchement : conduite, accessoires et appareillages reliant soit une canalisation du Réseau de Distribution soit un réservoir de Gaz au(x) Compteur(s), au(x) Dispositif (s) de Mesurage, ou au Poste de livraison desservant la ou les Installation(s) Intérieure(s) du Client.

Client : désigne indifféremment un Client Particulier ou un Client Professionnel. Il est désigné aux CPV.

Client Particulier : personne physique ou morale consommateur domestique final de Gaz. Il est désigné aux CPV.

Client Professionnel : personne physique ou morale, publique ou privée, consommateur non domestique final de Gaz. Il agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. Il est désigné aux CPV.

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

Contrat (CGV-CPV): contrat de vente de Gaz constitué des Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations spécifiquement convenues entre les Parties et les annexes éventuelles. Les CPV prévalent sur les CGV.

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

Débit Horaire : la quantité de Gaz exprimée en kWh PCS enlevée au cours d'une heure quelconque.

Débit Journalier : la quantité exprimée en kWh PCS de Gaz enlevée au cours d'un jour quelconque.

Dispositif de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission permettant de déterminer et transmettre les quantités livrées à l'Espace de livraison et leurs caractéristiques. Le Compteur fait partie du Dispositif de Mesurage.

ENGIE ou Vendeur : fournisseur de Gaz selon les modalités prévues au Contrat. Il assure ou fait assurer également la distribution du Gaz sur le Réseau jusqu'à chaque ELD.

Espace de Livraison (EDL) :

- point physique où le Gaz est livré au Client ou à un ensemble de clients alimentés par un même Branchement.
- l'Espace de Livraison peut comporter un ou plusieurs Points de Service (PDS).

Gaz : gaz propane commercial, hormis à Ajaccio où Gaz désigne l'air butané ou le butane.

Installation Intérieure : partie de l'installation située en aval du Compteur (Compteur non compris) ou en cas d'absence de Compteur individuel, en aval du Robinet de coupure Individuel, et placée sous la responsabilité du Client.

Kilowattheure PCS (kWh PCS) : unité pratique de quantité de chaleur dégagée par la combustion de Gaz.

Mise en Gaz : opération effectuée par ENGIE consistant à expulser à l'atmosphère l'air ou le Gaz inerte enfermé dans l'Installation Intérieure pour le remplacer par le Gaz et à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans cette installation Intérieure.

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 réglementations, lois et usages dans des circonstances et des conditions similaires.

Partie(s) : signataire(s) du Contrat, tel(s) que mentionné(s) dans les CPV.

Point de Service (PDS) : point où est situé le Compteur et qui permet d'identifier l'Installation Intérieure du Client. Sa référence est stipulée sur les factures du Client.

Poste de livraison : Il se compose des équipements nécessaires à la détente du Gaz et à son mesurage, jusque et y compris le raccordement situé à la sortie.

Prix par kWh : élément du prix appliqué aux Quantités d'Energie Consommées(kWh).

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) : quantité de chaleur, exprimée en kWh, qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube normal de Gaz dans l'air, le Gaz et l'air étant à une température initiale de zéro degré Celsius, de manière telle que la pression à laquelle la réaction a lieu reste constante et égale à 1,01325 bar, et que tous les produits de la combustion soient ramenés à température de zéro degré Celsius, tous ces produits étant à l'état gazeux, sauf l'eau formée pendant la combustion, qui est ramenée à l'état liquide à la température de zéro degré Celsius. Le PCS utilisé pour la facturation est une moyenne, sur la période de facturation, réalisée dans le respect de la réglementation en vigueur.

Quantité d'Energie Consommée (kWh) : quantité calculée en multipliant le volume du Gaz, mesuré en m³ par le Compteur ou le Dispositif de Mesurage, par un coefficient de conversion indiqué sur les factures. Ce coefficient représente l'énergie en kWh contenue dans 1m³ de Gaz à la pression de livraison au PDS et à l'altitude de la commune desservie.

Réseau de Distribution ou Réseau : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité d'ENGIE notamment des canalisations, postes de détente du Gaz, organes de coupure et Branchements ainsi que leurs accessoires destinés à l'alimentation du Client.

Robinet de coupure Individuel : robinet situé avant le point d'entrée de la tuyauterie dans l'installation ou au départ d'une canalisation de liaison après Compteur permettant d'interrompre rapidement l'arrivée du Gaz dans l'Installation Intérieure située en aval. Il ne peut commander qu'une seule Installation Intérieure.

Société Affiliée : vise toute société qui directement ou indirectement, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec, le Vendeur. Contrôle s'entend au sens qui lui est conféré à l'article L233-3 du Code de commerce.

2. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Contrat définit les modalités de vente du Gaz livré par ENGIE au(x) PDS du Client.

Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les Parties antérieurement à sa conclusion.

3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Gaz vendu est destiné exclusivement aux utilisations désignées aux Conditions Particulières de vente.

Le Contrat est valable uniquement pour le PDS considéré.

Le Gaz livré à ce titre ne doit pas être cédé à des tiers, même gratuitement.

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

Les stipulations du Contrat s'appliquent à l'ensemble des Clients (Clients Particuliers et Clients Professionnels), sauf indication contraire des CPV ou spécifique à une catégorie de Client.

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

4. DUREE ET CESSION DU CONTRAT

4.1 Durée du Contrat

Les CPV fixent la date d'effet et d'échéance du Contrat. La date d'effet du Contrat est fixée avec le Client. Elle est notamment subordonnée à l'existence du raccordement au Réseau de Gaz et à la mise en service du (des) PDS.

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an sauf disposition contraire prévue aux CPV. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un (1) an à compter de la date d'échéance. ENGIE informe par tout moyen chaque année le Client de sa date de fin de Contrat et de la possibilité de résilier son Contrat avant la date-limite de résiliation.

4.2 Cession du Contrat pour les Clients Professionnels

Le Client Professionnel ne peut céder ses droits et obligations au titre du Contrat, sauf accord écrit exprès et préalable d'ENGIE, y compris en cas de transmission par fusion, scission, apport partiel d'actif. Cet accord ne pourra être refusé sans motif légitime. Si cet accord est donné, la cession ainsi réalisée emportera substitution du cessionnaire au cédant pour l'exécution du Contrat. Le cédant restera tenu des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

Le Client Professionnel consent par avance à la cession par ENGIE de ses droits et obligations au titre du Contrat à toute Société Affiliée. A compter de la date à laquelle la cession est notifiée au Client Professionnel, le cédant ne reste tenu que des obligations contractuelles nées antérieurement à la cession du Contrat.

5. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX

5.1 Définition

Le prix du Gaz est constitué par les éléments suivants :

- un Abonnement annuel,
- un Prix par kWh.

Les valeurs de l'Abonnement et/ou du(des) Prix par kWh sont définies aux CPV selon l'offre choisie par le Client.

5.2 Évolution du prix du Gaz

Le prix du Gaz évolue dans les conditions définies ci-après.

5.2.1 Évolution du prix de l'Abonnement

Le prix de l'Abonnement fait l'objet d'une révision de prix, deux (2) fois par an, le 1^{er} janvier et le 1^{er} juin de chaque année.

Le Client sera informé par tout moyen du nouveau prix au moins trente (30) jours avant cette date. En cas de refus de son nouveau prix, le Client dispose d'un délai de deux (2) mois la même année pour résilier le Contrat sans pénalité dans les conditions définies à l'article Résiliation (sauf disposition contraire prévue aux CPV).

5.2.2 Évolution du Prix par kWh

Révision annuelle

Le Prix par kWh fait l'objet d'une révision de prix deux (2) fois par an, le 1^{er} janvier et le 1^{er} juin de chaque année.

Le Client sera informé du nouveau prix au moins trente (30) jours avant cette date. En cas de refus de son nouveau prix, le Client dispose d'un délai de deux (2) mois de la même année pour résilier le Contrat sans pénalité dans les conditions définies à l'article Résiliation (sauf disposition contraire prévue aux CPV).

Evolution mensuelle

Le Prix par kWh évolue également mensuellement. Le 1^{er} jour de chaque mois, à l'exception du 1^{er} janvier et du 1^{er} juin, cette évolution s'établit selon la formule suivante :

$$\text{Prix_kWh}_m = \text{Prix_kWh}_{m-1} + 0,06497 \times \Delta\text{Prix_CIFARALC}$$

Où :

Prix_kWh_m : représente le Prix du kWh du mois m (en c€/kWh)
Prix_kWh_{m-1} : représente le Prix du kWh du mois précédent m-1 (en c€/kWh)

ΔPrix_CIFARALC : représente l'évolution constatée du prix CIFARALC mensuel (C1*, HTT, en €/hl)* entre les 2 mois précédant la date du mouvement :

$$\Delta\text{Prix_CIFARALC} = \text{CIFARALC}_{m-1} - \text{CIFARALC}_{m-2}$$

avec :

CIFARALC_{m-1} = Moyenne mensuelle du prix CIFARALC du mois précédant le mouvement (en €/hl)

CIFARALC_{m-2} = Moyenne mensuelle du prix CIFARALC 2 mois avant le mouvement (en €/hl)

* Le prix CIFARALC correspond à l'indice CIF ARA LARGE CARGO, prix de référence pour les cargaisons de GPL en Europe du Nord-Ouest, publié par le bulletin ARGUS et converti en Euros.

5.3 Prestations Techniques

Les prix des prestations techniques et interventions sont ceux listés dans le catalogue des prestations ENGIE – Centre de Corse, applicable à la date de réalisation du service et/ou de l'intervention. Il comprend :

- des services de base inclus dans l'Abonnement,
- des services payants évènementiels facturés à l'occasion de la réalisation d'une intervention (forfait de mise en Gaz ou Coupure à la demande du Client par exemple),
- des services payants récurrents lorsque leur exécution s'échelonne dans le temps (location des dispositifs de détente – comptage – correction – enregistrement et services associés).

Les prix des prestations de raccordement sont ceux listés dans le catalogue de raccordement ENGIE – Centre de Corse, applicable à la date de réalisation du service et/ou de l'intervention.

Les catalogues des prestations sont disponibles sur notre site internet <https://gpl.engie.fr>.

Les nouveaux prix sont applicables dès leur publication et se substituent aux précédents.

5.4 Adéquation tarifaire

Le Client choisit son offre en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par ENGIE. Il appartient au Client, en cours de Contrat, de s'assurer de l'adéquation de son offre à ses besoins. ENGIE s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son offre à tout moment. Durant la 1^{ère} année du Contrat, ENGIE s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par ENGIE, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

6. CONDITIONS TECHNIQUES DE LIVRAISON ET ACCES AU RESEAU

6.1 Propriété du Branchement et du Dispositif de Mesurage

6.1.1 Branchement

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

6.1.2 Dispositif de Mesurage d'un Débit Horaire inférieur à 16 m³/h

Tout Dispositif de Mesurage d'un Débit Horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété d'ENGIE. La location est comprise dans le prix de l'Abonnement.

6.1.3 Dispositif de Mesurage d'un Débit Horaire égal ou supérieur à 16 m³/h

Tout Dispositif de Mesurage d'un Débit Horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle d'ENGIE qui le loue au Client. La propriété du Dispositif de Mesurage est précisée dans les CPV.

Lorsqu'un Dispositif de Mesurage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, ENGIE le remplace par un Dispositif de Mesurage dont il est propriétaire et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif de Mesurage propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), ENGIE propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif de Mesurage qui deviendrait ainsi la propriété d'ENGIE, puis de le lui louer.

A tout moment, le Client peut proposer à ENGIE de lui vendre son Dispositif de Mesurage, en contrepartie de la souscription d'un service de location de cet équipement.

6.2 Exploitation, maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif de Mesurage et le cas échéant du Poste de livraison

6.2.1 Branchement

ENGIE assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'exploitation, la maintenance et le renouvellement éventuel du Branchement.

6.2.2 Dispositif de Mesurage et le cas échéant du Poste de livraison - propriété d'ENGIE

Le Dispositif de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de livraison sont en règle générale la propriété d'ENGIE qui les met à disposition du Client dans le cadre d'un service de location. ENGIE en assure à ses frais, sauf cas de détérioration imputable au Client, l'exploitation, la maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.

ENGIE peut procéder au remplacement du Dispositif de Mesurage et, le cas échéant à celui du Poste de livraison, s'ils sont sa propriété, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

6.2.3 Dispositif de Mesurage et le cas échéant du Poste de livraison - propriété du Client

Si le Dispositif de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de livraison sont la propriété du Client, celui-ci en assure à ses frais l'exploitation, la maintenance, les vérifications réglementaires, et le remplacement.

6.2.4 Règles générales

Le calibre du Dispositif de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation.

En cas d'évolution de la quantité livrée nécessitant le remplacement du Dispositif de Mesurage, le changement du Dispositif de Mesurage est à la charge du Client.

Pour la réalisation des opérations de maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif de Mesurage (le cas échéant du Poste de livraison), ENGIE peut être conduit à interrompre la livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus express du Client, il peut procéder au remplacement du Dispositif de Mesurage hors de sa présence.

Six (6) mois après une Coupure, ENGIE peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Dispositif de Mesurage ou les laisser en place, sans verser d'indemnité au Client.

Tant qu'ENGIE n'a pas procédé à la dépose, ENGIE 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 ENGIE. En particulier, il consent à ENGIE 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 de Mesurage et le cas échéant du Poste de livraison.

6.3 Mise en Gaz et mise hors service

6.3.1 Mise en Gaz

La Mise en Gaz du Branchement est effectuée par ENGIE.

La Mise en Gaz de l'Installation Intérieure pour laquelle l'intervention d'ENGIE est sollicitée s'effectue en coordination avec le Client et en sa présence. Elle est facturée au Client.

ENGIE procède lors de toute Mise en Gaz d'Installation Intérieure, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'Installation Intérieure par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Gaz n'est effective que si cette vérification est concluante.

Le Client assure, sous sa propre responsabilité, la mise en service de ses appareils.

De plus, pour la première Mise en Gaz d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité de l'installation devra être préalablement remis à ENGIE.

6.3.2 Mise hors service

La Mise hors service est facturée conformément aux dispositions du catalogue des prestations.

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

ENGIE peut également procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement de distribution de Gaz, à tout moment après leur Mise hors service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant qu'ENGIE n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits liés.

6.4 Continuité et qualité de la fourniture de Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, ENGIE assure une fourniture continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client un numéro de dépannage accessible en permanence (24h/24 et 7j/7) ainsi qu'un service permanent d'intervention en cas d'urgence. Le numéro d'appel figure sur les factures adressées au Client et sur le site internet www.gpl.engie.fr.

Urgence Sécurité Gaz 24h/24 et 7j/7 : 0800 47 33 33 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

6.5 Interruption de la fourniture de Gaz

ENGIE 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, du Branchement, du Dispositif de Mesurage et le cas échéant, du Poste de livraison.

ENGIE s'efforce de réduire ces interruptions au maximum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours ouvrés à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, ENGIE a la faculté d'interrompre sans formalité aucune, la fourniture de 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 en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- 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 a la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès d'ENGIE pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif de Mesurage ;
- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ou 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 pour les Clients en disposant ;
- situation où le PDS est résilié ou suspendu ;
- Force Majeure et cas assimilés tels que prévus au Contrat.

ENGIE a la faculté d'interrompre la fourniture du Gaz après en avoir informé le Client, par tout moyen, dans les cas suivants :

- non-paiement des factures du Client ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause ;
- non accès au Compteur pendant plus de douze (12) mois consécutifs.

L'interruption de la fourniture de Gaz n'exonère pas le Client du paiement de ses factures.

Toute consommation de Gaz au-delà de la date de fin du Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci, et non couverte par un nouveau Contrat avec ENGIE constitue une consommation anormale. ENGIE, subissant un préjudice du fait de cette consommation, pourra être fondé à exiger le paiement du Gaz consommé avec majoration.

Sauf nouveau Contrat conclu entre le Client et ENGIE pour une durée déterminée, la poursuite de la consommation de Gaz se fera aux risques et périls du Client. Elle ne vaut pas tacite reconduction au sens de l'article 1215 du code civil. ENGIE pourra demander l'interruption de la fourniture pour le(s) PDS du Client et ce, à tout moment.

Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit, et les frais d'interruption seront à sa charge.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Non-perturbation de la fourniture de Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou à la fourniture de Gaz, 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 d'ENGIE.

Le Client ne doit jamais intervenir sur le Dispositif de Mesurage, en dehors de cas spécifiques qui font l'objet d'un accompagnement de la part d'ENGIE (par exemple consignes données par un interlocuteur ENGIE ou d'un de ses prestataires 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 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 d'ENGIE.

7.2 Accès aux Branchement et Dispositif de Mesurage

Le Client permet à tout moment et au moins une (1) fois par an pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès d'ENGIE au Branchement et au Dispositif de Mesurage. Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable du passage d'ENGIE lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement à ENGIE le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client de l'obligation de permettre au moins une (1) fois par an le libre accès de ENGIE au Compteur.

Si ENGIE est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix d'un relevé spécial conformément au catalogue des prestations.

7.3 Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de livraison, le Client s'engage à informer ENGIE par lettre recommandée avec accusé de réception, de toute modification substantielle de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le Débit Horaire maximal du Poste de livraison.

7.4 Installation Intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

L'Installation Intérieure, ses compléments ou modifications, doivent être réalisés et les visites de contrôle effectuées conformément à la réglementation et aux normes applicables.

L'Installation Intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

La responsabilité d'ENGIE ne s'étendant pas à l'Installation Intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son Installation Intérieure, qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée de fourniture de Gaz. En aucun cas, ENGIE n'encourt de responsabilité en raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, ENGIE serait immédiatement délié de ses obligations de livraison au titre du Contrat, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

7.5 Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'alimentation de 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 de faire la relation avec certitude entre le robinet de coupure et la (les) Installation(s) Intérieure(s) qu'il commande afin 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.

7.6 Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations, ENGIE peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la fourniture de Gaz.

8. RESPONSABILITÉS

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

L'indemnisation due au Client ou à ENGIE est toutefois limitée, par événement, à 10 000 euros, et, par année civile, à 2 fois ce montant (soit 20 000 euros) sauf disposition contraire prévue aux CPV.

Chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite. Cependant, par dérogation à ce qui précède, les Clients Particuliers seront indemnisés à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait de ENGIE.

9. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

Chaque Partie est momentanément déliée de ses obligations au titre du Contrat, dans les cas suivants :

- cas de Force Majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de la Partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités, par la mise en œuvre d'efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat et dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la Partie qui l'invoque agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable :
 - bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
 - fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être surmontées par la Partie qui l'invoque agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
 - phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause, leur ampleur,
 - grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
 - dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions ou chutes d'avions,
 - mesures de police sanitaire prises par une autorité publique notamment dans un contexte de pandémie.

10. DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ D'ÉNERGIE CONSOMMÉE

10.1 Détermination de la Quantité d'Énergie Consommée

ENGIE détermine au moyen du Dispositif de Mesurage, la Quantité d'Énergie Consommée.

Le Compteur mesure en m³ le volume de Gaz livré.

Pour établir la facture, ce volume est transformé en kWh par un coefficient de conversion indiqué sur la facture du Client.

Ce coefficient de conversion est variable selon l'altitude de la commune et la pression de livraison au PDS du Client.

10.2 Vérification du Dispositif de Mesurage

Tous les Compteurs et Dispositifs de Mesurage sont soumis par la réglementation à une vérification périodique de leur qualité métrologique. Cette vérification est entièrement à la charge de leur propriétaire. Leur remise en état métrologique est également à la charge de son propriétaire.

ENGIE s'assure périodiquement et conformément à la réglementation, que les Compteurs et Dispositifs de Mesurage qui sont propriété d'ENGIE restent conformes aux exigences qui

leur sont applicables. Pour cela, soit il remplace l'appareil, soit il en confie la vérification à un laboratoire agréé. Il effectue la Coupure, la dépose, la repose et la remise en service du Compteur.

ENGIE peut procéder à ses frais, à tout moment, à la vérification ponctuelle du Dispositif de Mesurage. La remise en conformité métrologique est à la charge du propriétaire.

Le Client peut demander, à tout moment, à ses frais, une vérification ponctuelle du Dispositif de Mesurage. Si l'appareil est propriété d'ENGIE et est reconnu présenter une non conformité métrologique, les frais de vérification engagés par le Client et de remise en état seront pris en charge par ENGIE. Si le Dispositif de Mesurage reconnu non-conforme est propriété du Client, sa remise en conformité ou son remplacement restent à la charge du Client. Les frais d'huissier sont à la charge de la Partie qui en fait la demande, quel que soit le résultat du contrôle.

10.3 Dysfonctionnement du Dispositif de Mesurage

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

En cas de dysfonctionnement du Dispositif de Mesurage, la Quantité d'Énergie Consommée est une quantité corrigée, déterminée sur des périodes équivalentes en termes de consommation d'énergie ou, à défaut, des profils de consommation similaires.

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

Le Client dispose de dix (10) jours ouvrés à compter de cette communication pour contester cette quantité corrigée auprès d'ENGIE. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, la Quantité d'Énergie Consommée calculée à partir de celle-ci, est alors facturée. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à ENGIE.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. À tout moment, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

10.4 Fraude

Est notamment considérée comme une fraude toute manipulation d'un Dispositif 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 non effectué par ENGIE d'une installation mise hors service.

Lorsqu'une fraude est présumée, ENGIE contrôle le Dispositif de Mesurage et peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

ENGIE estime la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre notamment, le prix du Gaz correspondant, dont ENGIE détermine la Quantité d'Énergie Consommée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue dans les mêmes conditions que prévu à l'article 10.3) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion est facturé directement par ENGIE au Client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

11. FACTURATION

11.1 Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées par ENGIE au Client au format papier ou électronique. La fréquence de facturation est précisée aux CPV.

En l'absence d'index relevé, ENGIE estime l'index du Compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Client.

L'Abonnement est facturé à terme à échoir. La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Le cas échéant, la facture comprend les montants correspondant aux prestations techniques.

11.2 Prise en compte des changements de prix

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

11.3 Impôts et taxes

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

11.4 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

- soit au Client à l'adresse du lieu de consommation mentionnée au Contrat, ou à une adresse différente ;
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le Client.

Dans tous les cas, le Client reste responsable du paiement des factures. En cas de plusieurs titulaires d'un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

12. PAIEMENT DES FACTURES POUR LE CLIENT PARTICULIER

12.1 Modes de Paiement

ENGIE met à la disposition du Client Particulier la possibilité de payer à ce jour par :

- prélèvement automatique sur son compte bancaire, postal ou caisse d'épargne.
- carte bancaire par téléphone en appelant le numéro vert (gratuit depuis les fixes et mobiles) indiquée sur votre facture,
- TIP SEPA en datant et signant le document TIP SEPA de la facture Client Particulier,
- chèque, en joignant le document TIP SEPA de la facture Client Particulier,
- espèces au bureau de poste choisi par le Client Particulier avec sa facture, en utilisant le service TIP paiement en espèces de la Banque Postale. Ce service payant est facturé par la Banque Postale en sus du montant de la facture. Le coût de ce service est pris en charge par ENGIE pour les Clients Particulier bénéficiant d'une aide du Fonds Solidarité Logement,
- chèque énergie.

En cas de prélèvement automatique, y compris si le Client Particulier a choisi la mensualisation de ses paiements, le Client Particulier peut opter pour la "Date de Règlement Personnalisée" (DRP). Dans ce cas, le règlement s'effectue à la date choisie d'un commun accord entre ENGIE et le Client Particulier. Cette option DRP est gratuite. En cas de rejet du prélèvement automatique, ENGIE suspend le prélèvement automatique. Pour plus de précisions, s'adresser au service clients.

12.2 Paiement des factures

Toute facture doit être payée dans le délai mentionné sur la facture, qui est au maximum de quinze (15) jours à compter de

sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 15 euros. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ENGIE. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le Client Particulier est en prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze (15) jours, quel que soit le montant du trop-perçu.
- si le Client Particulier n'est pas en prélèvement automatique, il est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur ou égal à vingt-cinq (25) euros TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client Particulier sauf si le client fait une demande de remboursement à ENGIE, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande.

En cas de résiliation du contrat :

- si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client Particulier, ENGIE rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non-respect par ENGIE de ces délais :

- les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à quinze (15) euros.

12.3 Mensualisation

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements, le Client Particulier doit avoir opté pour le prélèvement automatique.

La mensualisation permet au Client Particulier de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, ENGIE et le Client Particulier arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe.

Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client Particulier et le montant des éventuels services récurrents souscrits.

Lors de la mise en place de la mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de la relève annuelle du Compteur.

Le Client Particulier recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client Particulier suite au relevé de ses consommations réelles ou à défaut de ses consommations estimées par ENGIE. Elle comprend le montant des Abonnements, des consommations du Client Particulier et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation.

En cas de changement de prix, les relèves réalisées par ENGIE sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle. Si le solde est en faveur d'ENGIE, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client Particulier, un virement de remboursement sera effectué par ENGIE.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client Particulier en même temps que la

facture annuelle. Le Client Particulier peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le service clients.

Le Client Particulier peut mettre fin à la mensualisation, auprès du service clients, à tout moment en respectant un préavis d'un (1) mois.

En cas de rejet à trois (3) reprises du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation est résiliée.

12.4 Absence de paiement

En l'absence de paiement, ENGIE peut adresser au Client Particulier une mise en demeure de payer en l'informant que faute de paiement de la totalité des sommes dues dans un délai de quinze (15) jours, il pourra interrompre la fourniture de Gaz pour le PDS du Client Particulier.

A défaut d'accord dans ce délai, ENGIE peut, vingt (20) jours après en avoir avisé le Client Particulier par courrier, interrompre la fourniture de Gaz. Il est entendu qu'en pareil cas, le Client Particulier ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client Particulier.

En l'absence de paiement, ENGIE peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article relatif à la résiliation. Ces mesures sont prises dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients bénéficiant du chèque énergie visé à l'article 12.6.

12.5 Contestation de facture

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client Particulier s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client Particulier à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées.

Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client Particulier.

Ce remboursement s'effectue dans un délai de quatorze (14) jours après signification par ENGIE de son accord au Client Particulier.

12.6 Chèque énergie

Le Client Particulier, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourra bénéficier pour une part de sa consommation de Gaz de sa résidence dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le chèque énergie est attribué au Client chaque année sous conditions de ressources.

Le Client Particulier peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État pour le chèque énergie : 0 805 204 805 (service et appel gratuit).

12.7 Difficultés de paiement

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

13. PAIEMENT DES FACTURES POUR LE CLIENT PROFESSIONNEL

13.1 Modes de Paiement

Le mode règlement est précisé dans les CPV.

ENGIE met à la disposition du Client Professionnel la possibilité de payer à ce jour par :

- prélèvement automatique,
- chèque, en joignant le document TIP SEPA de la facture.

Les CPV peuvent prévoir d'autres modalités de paiement.

13.2 Paiement des factures

13.2.1 Cas général

Le règlement doit parvenir à ENGIE dans le délai mentionné sur la facture, qui est au maximum de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture sauf disposition contraire indiquée dans les CPV.

Le règlement des factures par prélèvement automatique sera effectué quinze (15) jours après la date d'émission de la facture. Dans le cas d'un règlement par chèque, il est nécessaire de bien respecter la date limite de paiement indiquée sur la facture en tenant compte des délais d'acheminement du courrier.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

13.2.2 Cas spécifique pour le marché public

Le règlement doit parvenir à ENGIE :

- trente (30) jours après la date de réception de la facture par le Client si le Client Professionnel est un pouvoir adjudicateur y compris lorsqu'il agit en tant qu'entité adjudicatrice selon le premier alinéa de l'article 37 de la loi du 28 janvier 2013 susvisée,
- Cinquante (50) jours après la date de réception de la facture par le Client Professionnel si le Client Professionnel est un établissement public de santé ou un établissement du service de santé des armées,
- Soixante (60) jours après la date de réception de la facture par le Client Professionnel si le Client Professionnel est une entreprise publique au sens du II de l'article 1er de l'ordonnance du 7 juin 2004 susvisée, à l'exception de celles ayant la nature d'établissements publics locaux.

13.3. Absence de paiement

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, ENGIE bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de (quarante) 40 euros et d'intérêts de retard égaux aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement, que multiplie trois (3) fois la valeur journalière du taux d'intérêt légal en vigueur.

En l'absence de paiement, ENGIE peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix (10) jours restée infructueuse, interrompre la fourniture de Gaz pour le PDS du Client Professionnel. Cette interruption interviendra dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par ENGIE. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client Professionnel ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelle que nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client Professionnel.

En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client Professionnel est en outre tenu de payer à ENGIE les frais de résiliation prévus à l'article relatif à la résiliation.

13.4. Contestation de facture

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client Professionnel s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté.

Aucune autre réclamation n'autorise le Client Professionnel à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client Professionnel. Ce remboursement s'effectue dans un délai d'un (1) mois après signification par ENGIE de son accord au Client Professionnel.

14. DROIT DE RETRACTATION POUR LE CLIENT PARTICULIER

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

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

Le Client Particulier informe ENGIE de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter au service clients.

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

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

15. RESILIATION

15.1 Pour le Client Particulier

La résiliation du Contrat peut s'effectuer par courrier ou par téléphone. La résiliation prend effet à la date à venir souhaitée par le Client Particulier.

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

15.2 Pour le Client Professionnel

15.2.1 Cas de résiliation

Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, dans les cas suivants sauf disposition contraire prévue aux CPV :

- Au choix de chacune des Parties, moyennant un préavis de deux (2) mois, à la date d'échéance mentionnée aux CPV, puis à l'issue de chaque période de renouvellement,
- Au choix du Client Professionnel :
 - en cas de refus du nouveau prix du Gaz (prix de l'Abonnement ou Prix du kWh) lors des changements tarifaires annuels dans les 2 mois,
 - dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles CGV,
 - en cas de manquement de la part d'ENGIE à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article relatif à la force majeure et cas assimilés, pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois, et après une mise en demeure restée infructueuse huit (8) jours à compter de sa présentation à ENGIE.
- A l'initiative d'ENGIE, dans l'hypothèse d'une interruption de fourniture de Gaz dans le cas visé à l'article relatif à l'absence de paiement.

Lors de la résiliation du Contrat, le relevé spécial du Compteur est effectué à la charge du Client Professionnel et lui sera facturé.

15.2.2 Frais de résiliation

Sans préjudice de l'article relatif à la responsabilité, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat :

- soit par le Client Professionnel, sauf motif légitime ou cas de force majeure ou cas assimilés,
- soit par ENGIE pour manquement du Client Professionnel à l'une des obligations issues du Contrat.

Le Client Professionnel versera à ENGIE les frais de résiliation correspondant aux frais de la prestation technique relatif à une relève spéciale.

16. DONNEES PERSONNELLES

16.1 Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre de son activité, ENGIE, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Les données sont collectées soit directement auprès des personnes par ENGIE ou ses prestataires.

L'utilisation de certaines données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime d'ENGIE. Elle a pour finalité de permettre à ENGIE de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services. Les données strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client par ENGIE ou ses prestataires. À défaut de communication de ces données, ENGIE ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé. ENGIE s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses Clients. Dans ce cadre, ENGIE est amené à collecter, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes. Pour ce faire, ENGIE est également susceptible d'utiliser les données de navigation de ses clients, collectées sur le site internet ENGIE ou de ses partenaires, et de les associer avec d'autres données. À tout moment, le Client a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal et en désactivant les cookies éventuellement déjà déposés. À défaut de communication de ces données, ENGIE ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées au Client. ENGIE peut utiliser les données de ses clients à des fins de prospection commerciale.

16.2 Durée de conservation

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des documents commerciaux.

16.3 Destinataires ou catégories de destinataires

Les données traitées sont destinées aux services internes d'ENGIE, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire..

16.4 Transferts hors UE

Certaines données peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne. Ces traitements ont été autorisés par la Commission Nationale Informatique et Libertés (décisions disponibles sur le site www.legifrance.gouv.fr ou sur demande auprès d'ENGIE à l'adresse mentionnée ci-après) et les prestataires concernés se sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

16.5 Droits des personnes physiques et moyens d'exercice des droits RGPD

Le Client (ou le prospect) dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés et le règlement européen 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 aux adresses suivantes :

- Par courriel : DPO@engie.com
- Par courrier : ENGIE - Délégué à la Protection des Données – Département Données Personnelles

Groupe – 1, Place Samuel Champlain – 92930 Paris
La Défense Cedex.

Le Client (ou le prospect) dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le Client peut s'opposer au traitement de ses données à des fins commerciales, dans les conditions prévues par la réglementation, aux mêmes adresses.

Lorsque le Client a donné son consentement à la collecte et l'utilisation de certaines de ses données, il peut retirer son consentement à tout moment.

17. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES – IMPREVISION

A l'exception des modifications prévues à l'article relatif à l'évolution du prix du Gaz, au cas où des circonstances techniques ou économiques ou des dispositions législatives ou réglementaires relatives le cas échéant au Gaz, à l'importation, au transport, à la distribution, au stockage, à la production, à la vente ou à la livraison de Gaz et imprévisibles pour les Parties au moment de la conclusion du Contrat surviendraient postérieurement et rendraient l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour l'une des Parties, celles-ci auront l'obligation de se concerter dès réception d'une demande de réadaptation notifiée par la Partie qui s'estime affectée par de telles circonstances à l'autre Partie, afin d'apporter au Contrat de bonne foi et en équité, les adaptations nécessaires pour rétablir ledit équilibre du Contrat.

La survenance de l'événement justifiant la demande d'adaptation du Contrat ne dispense en aucun cas les Parties de poursuivre l'exécution de leurs obligations ni n'entraîne une suspension de celles-ci.

18. RECOURS

En cas de litige dans l'application du Contrat, le Client peut saisir les services compétents d'ENGIE en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles auprès du service clients. Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur de ENGIE, soit par internet (<http://www.mediateur-engie.com/contact>) ou par simple lettre à COURRIER DU MEDIATEUR, TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX. Tout Client Particulier peut saisir le Médiateur national de l'Energie lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par ENGIE. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente.

19. INFORMATIONS

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

Le numéro de téléphone du service d'information sur la rénovation FAIRE (service public de la rénovation énergétique) est le **0 808 800 700**. L'adresse du site internet est : <https://www.faire.gouv.fr/>.

L'adresse du site internet de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie est <https://www.ademe.fr/>.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire.

20. ÉVOLUTION DES CGV

Toute modification des CGV pourra être portée à la connaissance du Client par tout moyen. Les nouvelles CGV s'appliqueront un (1) mois après. Le Client dispose d'un délai de

trois (3) mois à compter de la réception des nouvelles CGV pour résilier le Contrat.

21. CONFIDENTIALITE

Sauf convention contraire expresse entre les Parties, et sauf si la communication de cette information est nécessaire à l'exécution du Contrat, chaque Partie s'engage à tenir confidentielle vis-à-vis de tout tiers toute information fournie par l'autre Partie dans le cadre de la préparation ou de l'exécution du Contrat, à l'exception toutefois pour le Client des données concernant ses consommations.

L'obligation de confidentialité lie les Parties jusqu'à trois (3) ans à compter de la date de fin du Contrat, quelle qu'en soit sa cause. L'obligation de confidentialité ne vise pas les informations transmises par ENGIE à des tiers dans le cadre de la cession, quelles qu'en soient les modalités, des créances nées ou à naître du Contrat.

22. NULLITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur sauf si ces dernières présentent un caractère indissociable avec la ou les stipulations annulée(s).

23. SERVICE CLIENTS

Notre service clients est disponible pour toutes réclamations ou demandes de renseignements concernant votre relation contractuelle avec ENGIE (hors jours fériés).

Vous êtes un particulier ou un professionnel

Agence Clientèle - Ajaccio

2 avenue impératrice Eugénie - BP 406 20 174 Ajaccio Cedex
Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h
Tél. : 0969 322 520 (Appel non surtaxé)

Agence Clientèle - Bastia

Rue Marcel Paul - 20 407 Bastia Cedex
Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h
Tél. : 0969 322 520 (Appel non surtaxé)

Vous êtes une entreprise

Agence Entreprises

2 avenue impératrice Eugénie - BP 406 - 20 174 Ajaccio Cedex
Sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 8h à 11h30
Tél : 04 95 29 70 00

Vous êtes collectivité territoriale

Agence Service Territoire et Développement durable Collectivités

Rue Marcel Paul - 20 407 Bastia Cedex
Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30
Tel : 04 95 55 77 29

Un site internet dédié est disponible à l'adresse <http://gpl.engie.fr/>.