

Vous trouverez ci-après nos Conditions Générales de Vente. Pour vous faciliter la tâche, nous avons résumé ces conditions en dix points-clés :

- 1) Ces Conditions Générales de Vente ne s'appliquent qu'aux particuliers ;
- 2) L'offre de LAMPIRIS est valable durant 10 jours ouvrés à compter de sa réception par le Client (art. 6.5) ;
- 3) Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date effective de fourniture de gaz. Le contrat est ensuite renouvelé tacitement pour une durée indéterminée (art. 6.3). Si le prix, fixe pendant un an, est susceptible d'évoluer à l'issue de la première année contractuelle (art.10.1), les conditions contractuelles, elles, perdurent, sauf lorsque leur modification est imposée par la loi ou les règlements (art. 10.2) ;
- 4) Le Client a le droit de se rétracter durant les 14 jours qui suivent la date de la conclusion du contrat (art. 6.4) ;
- 5) Le Client en facturation bimestrielle s'engage à effectuer les paiements associés à sa consommation tous les 2 mois en fonction de l'auto-relevé du Client ou, à défaut d'auto-relevé, d'un index estimé par LAMPIRIS. S'il choisit ce mode de facturation, le Client peut payer ses factures par prélèvement automatique, par chèque, par virement ou par carte bancaire (art. 4.4.3) ;
- 6) Au Client ayant choisi une facturation annuelle, LAMPIRIS délivre, au moins une fois par an, une facture de sa consommation réelle établie sur la base du relevé effectué par le gestionnaire de réseau ainsi qu'un échéancier de paiement. Le Client facturé annuellement s'engage à effectuer des paiements mensuels dont le montant est déterminé par LAMPIRIS. Avec ce mode de facturation, le Client a comme choix de mode de paiement le prélèvement automatique ou, à défaut, le paiement par Carte Bancaire (art. 4.4.2). S'il le souhaite, le Client peut ajuster sa mensualité en cours d'année en fonction d'une régularisation intermédiaire sur la base d'un auto-relevé ou d'une relève effectuée par le gestionnaire de réseau (art. 4.4.2) ;
- 7) Dans le cas d'un trop-perçu par LAMPIRIS inférieur à 25 euros, celui-ci est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande par écrit son remboursement. Le remboursement est alors effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client (art. 4.4.4) ;
- 8) Les données personnelles du Client sont particulièrement protégées (art. 10) ;
- 9) Toute réclamation fait obligatoirement l'objet d'un accusé de réception dans les deux jours à compter de sa réception par LAMPIRIS qui la traite dans un délai maximal d'un mois (art. 3.1). Lorsque la réclamation porte sur une partie seulement d'une facture, le Client ne paie que le montant non contesté (art. 5.4). Toute réclamation non satisfaite sera transmise à l'UFC-Que Choisir qui pourra se rapprocher du Client pour lui présenter les arguments et voies de recours possibles si le désaccord subsistait (art. 15) ;
- 10) Le Client peut, à tout moment et sans frais, résilier le Contrat le liant à LAMPIRIS dans les cas suivants :
 - a) évolution tarifaire des prix (art. 9.1),
 - b) évolution des conditions contractuelles (art. 9.2),
 - c) changement de fournisseur.

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
GAZ NATUREL
CONTRAT UNIQUE D'ACHEMINEMENT
ET DE FOURNITURE DE GAZ**

Conditions valables à compter du 26 novembre 2013 pour les clients participant à l'opération « Gaz moins cher ensemble » organisée par l'UFC-Que Choisir

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de fourniture et de gestion de l'accès au réseau public de distribution de gaz naturel, pour les clients situés sur le territoire desservi par GrDF en France métropolitaine hors Corse, alimentés par un branchement définitif en basse pression, ayant une consommation annuelle de référence inférieure ou égale à 350 MWh et ayant souscrit une offre proposée par LAMPIRIS FRANCE dans le cadre de l'opération « Gaz moins cher ensemble » organisée par l'UFC-Que Choisir.

De par l'application du code de l'énergie, il est rappelé que les clients éligibles peuvent s'approvisionner en gaz naturel auprès du fournisseur de leur choix établi dans l'Union européenne.

Le client éligible a la possibilité (article L.121-92 du code de la consommation) de ne pas conclure lui-même un contrat d'accès au réseau avec son gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour l'acheminement de gaz naturel vers son site, et de n'avoir que le fournisseur en tant qu'interlocuteur contractuel, à savoir LAMPIRIS France, et a conclu avec lui un contrat couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture de l'énergie en gaz naturel.

DÉFINITIONS

« **Appareils ou instruments de mesure** » : désigne l'ensemble des appareils ou instruments destinés à mesurer ou à calculer les quantités d'énergie de gaz livrées ou injectées à un point de livraison ou de raccordement, comprenant, entre autres, les compteurs, transformateurs de mesure et appareils de télécommunication.

« **Client** » : consommateur personne physique majeure et capable juridiquement, pour le site concerné, de souscrire une offre de fourniture de gaz naturel et ayant manifesté son intention de souscrire un contrat de fourniture de gaz naturel, pour son usage personnel et domestique, après inscription et validation de son accord exprimé sur la plateforme « gazmoinscherensemble.fr ».

« **Catalogue des prestations** » : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au fournisseur et au client. Dans le cadre du contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG), les prestations sont demandées par le fournisseur au GRD pour le compte du client.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle un client souscrit le contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG) avec le fournisseur, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement auprès d'un autre fournisseur. Un tel changement de fournisseur concerne le même client, et s'opère entre deux contrats actifs de fourniture de gaz, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent (point de comptage et d'estimation [PCE] identique, etc.). Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au réseau public de distribution (RPD). Le

changement de fournisseur est effectif à compter de la date effective de fourniture de gaz telle que définie ci-après.

« **Classe de consommation** » ou « **Classe** » : désignent la classe de consommation du client, fonction de sa consommation annuelle de référence. Les prix de l'abonnement et du kWh appliqués au client seront fonction de sa classe de consommation. Il est précisé que les classes de consommation utilisées par LAMPIRIS FRANCE sont identiques à celles de l'opérateur historique.

« **Commission de régulation de l'énergie** » (**CRE**) : désigne l'autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'énergie et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

« **Conditions standard de livraison** » ou « **Contrat d'accès au réseau** » : désignent le lien direct entre le client et le distributeur et précisent les conditions d'accès au réseau définies par le GRD. Ce document, annexé aux présentes, fait partie intégrante du contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG), et résume les droits et obligations mutuels du client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD.

« **Consommation annuelle de référence** » : désigne la consommation annuelle moyenne de gaz naturel du client sur le site de consommation, permettant de déterminer la classe de consommation applicable au client.

« **Contrat** » ou « **Contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG)** » : désigne le contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG) naturel souscrit par le client auprès du fournisseur, régissant les conditions particulières de la relation contractuelle, telle que définie à l'article 17 des présentes conditions générales de vente.

« **Date effective de fourniture de gaz** » : désigne la date de première fourniture de gaz par LAMPIRIS au client dont le site de consommation, raccordé auprès du GRD, est défini dans le contrat de souscription. Cette date est rappelée dans la première facture adressée au client. Les prestations détaillées à l'article 2 du présent contrat prennent effet à compter de la date effective de fourniture de gaz.

« **Fournisseur** » : désigne LAMPIRIS FRANCE, société par actions simplifiée, au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 518 984 992, dont le siège social est situé 5, rue du Helder, 75009 Paris, représentée par monsieur Tom Van de Cruys, agissant en qualité de directeur général.

« **GRD** » : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution en situation de monopole local et auquel le client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du client. Les coordonnées du GRD dont dépend le client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité du gaz naturel livré et au dépannage.

« **Index auto-relevé** » : c'est l'index en mètres cubes affiché sur le compteur du client et que ce dernier a transmis directement au fournisseur.

« **Index relevé** » : c'est l'index en mètres cubes affiché sur le compteur du client et qui a été relevé directement par le GRD lors d'un passage chez le client.

« **Index de départ** » : c'est l'index en mètres cubes affiché sur le compteur du client au moment où son nouveau contrat de fourniture prend effet.

« **Index calculé** » : c'est l'index en mètres cubes calculé à un instant T par le GRD en fonction de l'historique de consommation du client. Cet index peut être fiabilisé par des index auto-relevés ou des index relevés antérieurement.

« **kWh et MWh** » : désignent les abréviations de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie dégagée en gaz naturel (1 MWh = 1 000 kWh).

« **Offre** » : désigne l'offre commerciale « Gaz moins cher ensemble » proposée par LAMPIRIS FRANCE.

« **Opérateur historique** » : désigne GDF Suez.

« **Part acheminement** » : désigne la rémunération du GRD par le client en contrepartie notamment de la prestation relative à l'acheminement du gaz naturel jusqu'au point de livraison ou de raccordement du client et des engagements pris par le GRD au profit du client. La part acheminement est facturée par le GRD à LAMPIRIS FRANCE, puis refacturée au client. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par LAMPIRIS FRANCE au sens du décret n° 2005-607 du 27 mai 2005.

« **Partie(s)** » : désigne LAMPIRIS FRANCE (fournisseur) et/ou le client.

« **Point de comptage et d'estimation (PCE)** » : installation située en aval du RPD et permettant la régulation de la pression du gaz ainsi que le comptage de la quantité de gaz livrée au client. Le PCE du client est précisé dans le bulletin de souscription ou les conditions particulières.

« **Point de livraison ou point de raccordement** » : désigne la partie terminale du réseau public de distribution permettant d'acheminer le gaz naturel jusqu'aux installations intérieures des consommateurs. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.

« **Pouvoir calorifique supérieur (PCS)** » : désigne l'énergie, exprimée en kilowattheures, dégagée par la combustion complète de 1 m³ de gaz sec dans l'air à une pression constante égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de 0 °C, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

« **Prix** » : désigne le prix payé par le client à LAMPIRIS FRANCE en application du contrat. Le prix correspond à la rémunération de LAMPIRIS FRANCE pour la fourniture de gaz naturel et les éventuels services et options souscrits par le client, ainsi qu'à la rémunération du GRD pour l'accès du client au RPD. Le prix est constitué d'une part fixe « abonnement », fonction de la classe de consommation, et d'une part « consommation », fonction des prix unitaires du kilowattheure définis en considération de la classe de consommation et de la zone tarifaire. Le détail des prix unitaires du kilowattheure est précisé au sein de la grille tarifaire jointe au bulletin de souscription signé par le client.

« **Référentiel clientèle** » : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD, le fournisseur et le client dans les diverses situations d'exécution du présent contrat (mise en service, changement de fournisseur, résiliation, comptage...). Ce référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des clients et fournisseurs sur son site Internet http://www.grdf.fr/fournisseurs-de-gaz-naturel/bibliotheque/?no_cache=1.

« **RPD** » : désigne le réseau public de distribution de gaz naturel.

« **Tarifs gaz** » : chaque client se voit affecter une classe tarifaire en fonction de sa consommation annuelle de référence. Cette classe tarifaire définit, d'une part, le prix de l'abonnement correspondant à la part fixe de la fourniture et, d'autre part, le prix unitaire du kilowattheure.

	Consommation annuelle
Base	de 0 à 1 000 kWh
B0	de 1 001 à 6 000 kWh
B1	de 6 001 à 30 000 kWh
B2i	de 30 001 à 150 000 kWh*

* Le seuil d'intérêt du tarif B2i peut aller au-delà de 150 000 kWh/an, en fonction de la répartition des consommations entre l'été et l'hiver.

« **Tarif réglementé** » : désigne le tarif tel que défini par arrêté, en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux.

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture du gaz naturel à prix de marché jusqu'au point de livraison du client et les services associés, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau par LAMPIRIS FRANCE pour le compte du client.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES OFFRES ET PRESTATIONS

2.1. Vente et fourniture de gaz naturel

LAMPIRIS FRANCE propose au client une offre dénommée « Gaz moins cher ensemble » qui consiste en la vente de gaz naturel à prix de marché.

Si LAMPIRIS FRANCE venait à proposer des services complémentaires au client, ces services complémentaires seraient disponibles sur <http://www.lampiris.fr/>.

2.2. Gestion de l'accès au réseau

GrDF délègue à LAMPIRIS FRANCE sa représentation auprès du client. À ce titre, LAMPIRIS FRANCE devient l'interlocuteur privilégié du client pour toute question relative tant à la fourniture du gaz naturel qu'à l'accès au réseau.

En conséquence, de par les effets de cette délégation, LAMPIRIS FRANCE est en charge tant de la facturation au client de la part d'acheminement et de son paiement au GrDF que de la gestion de toute intervention sur l'installation du client auprès du GRD.

Les relations directes entre le client et GrDF sont définies par les conditions standard de livraison annexées aux présentes conditions générales de vente, qui font partie intégrante du contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG) souscrit par le client auprès de LAMPIRIS FRANCE, et dont le client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté le contenu, conformément aux dispositions de l'article 3.1.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

3.1. Application des conditions standard de livraison

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les conditions standard de livraison établies par GrDF sous sa responsabilité, faisant partie intégrante du contrat unique de fourniture et de distribution de gaz (CUFDG) entre LAMPIRIS FRANCE et le client.

En cas d'incident réseau, le client peut contacter soit LAMPIRIS FRANCE, soit GrDF. Dans les deux cas, les numéros de téléphone respectifs figurent sur les factures qui lui sont adressées par LAMPIRIS FRANCE.

LAMPIRIS FRANCE est l'interlocuteur privilégié et répond de tous les préjudices subis par le client, même s'il s'agit de la distribution de gaz. Le client peut donc, à ce titre, s'adresser directement à LAMPIRIS FRANCE pour toute réclamation, quelle qu'en soit l'origine. En tout état de cause, LAMPIRIS FRANCE accusera

réception de la réclamation du client dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.

LAMPIRIS FRANCE traitera les réclamations en moins de 1 mois, sauf impossibilité dûment justifiée dont le consommateur est informé par courrier avant l'expiration du délai de 1 mois. Le traitement d'une réclamation implique que LAMPIRIS FRANCE prenne connaissance de la réclamation et informe le client des actions qu'elle entreprend pour la résoudre.

Dans le cas où LAMPIRIS FRANCE verse une indemnité au client au titre d'un préjudice résultant d'un manquement de GrDF à ses obligations, LAMPIRIS FRANCE se réserve le droit d'engager la responsabilité de GrDF par toute voie de droit.

3.2. Transmission des données de comptage

Le client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage (quantités de gaz naturel livrées au PCE, caractéristiques, contenu énergétique...) à LAMPIRIS FRANCE, afin de lui permettre d'établir sa facturation, et ce y compris les données antérieures à sa souscription.

3.3. Fraudes

En cas de fraude telle que définie par l'article 3.5 des conditions standard de livraison, le client devra s'acquitter des frais spécifiques définis dans le catalogue des prestations de GrDF.

3.4. Installation intérieure du client

Le client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz.

À ce titre, les installations utilisant des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions techniques et de sécurité conformément au décret n° 62-608 du 23 mai 1962 modifié.

Le client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures conformément aux dispositions de l'article 7.3 des conditions standard de livraison.

ARTICLE 4. PRIX DU GAZ NATUREL

4.1 Prix du gaz naturel

Le prix du gaz naturel correspond au prix renseigné dans l'offre soumise au client dans le cadre de l'opération « Gaz moins cher ensemble ».

4.2. Fixation des prix et taxes

Le tarif HT est fixe, mis à part les impôts, taxes et contributions de toute nature, dès lors qu'elles résultent de la loi ou du règlement, correspondant à l'offre souscrite par le client qui, elles, sont soumises aux évolutions tant à la hausse qu'à la baisse.

4.3. Prestations diverses du GRD

Les prix en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD à l'initiative du client sont disponibles sur simple demande auprès de LAMPIRIS FRANCE ou sur le site Internet de GrDF : http://bibliotheque.grdf.fr/fileadmin/user_upload/pdf/Entreprense/NAT_catalogue_prestations_2013_07_vdef2.pdf. Toutes les taxes, contributions, impôts ou charges de toute nature applicables conformément à la réglementation en vigueur s'ajoutent aux prix visés à l'article 4.1 et à l'alinéa précédent, et sont facturés au client. Ces taxes sont entre autres constituées des taxes CTA, CTSSG et CSPG.

Une fiche des principales prestations du GRD est annexée au présent contrat.

4.4. Facturation de l'offre et des services associés

4.4.1 Modalités générales de facturation

Chaque facture comprend, de manière distincte, notamment :

- la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ou transmise par le client ;
- les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés ou transmis par le client en mètres cubes ;
- le coefficient de conversion appliqué à la période facturée ;
- le nombre de kilowattheures ou de mètres cubes facturés, en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires ;
- le prix unitaire du kilowattheure et le montant hors taxes des consommations ;
- les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent ;
- en cas de changement de prix au-delà de la période fixe de 1 an, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kilowattheures facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat.

La facture est adressée au client sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un autre support durable à sa disposition. Elle indique le montant total et le délai maximal pour l'acquitter.

La facture indique également les moyens simples et gratuits permettant au client d'accéder à l'ensemble des prix appliqués par le fournisseur, ainsi que les coordonnées téléphoniques, le coût d'appel et l'adresse du site <http://www.energie-info.fr>. Il est également précisé que les auto-relevés transmis par le client seront prises en compte par LAMPIRIS FRANCE dans la facture, sous réserve que celles-ci aient été transmises à LAMPIRIS FRANCE avant la date de production de la facture. À défaut, l'auto-relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

• Modification du montant des mensualités

LAMPIRIS FRANCE se réserve la possibilité de modifier, de manière justifiée et non arbitraire, le montant des mensualités en fonction des consommations réelles antérieures.

En cas de paiement mensualisé, le client pourra demander une révision de ses mensualités, à la hausse ou à la baisse, au regard d'éléments nouveaux qui justifieraient sa demande.

• Émission d'une facture intermédiaire

En outre, en cas de modification du contrat à l'initiative du client, notamment en cas de changement d'option tarifaire ou de puissance souscrite, 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 la part acheminement, LAMPIRIS FRANCE pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et/ou à une réévaluation du montant des mensualités, qui se traduira par l'envoi d'un avenant d'échéancier.

Le client a le choix entre deux modes de facturation : la facturation annuelle et la facturation bimestrielle.

4.4.2. Modalités particulières de la facturation annuelle

Au client ayant choisi une facturation annuelle, LAMPIRIS FRANCE délivre un échéancier de paiement. Cet échéancier est déterminé par LAMPIRIS FRANCE au regard de l'historique de consommation du client, et à défaut, en s'étant préalablement rapproché de ce dernier pour évaluer sa consommation prévisionnelle au regard de ses usages. L'échéancier transmis au client indique le montant et la date d'échéance des mensualités.

Au moins une (1) fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD, LAMPIRIS FRANCE émettra, en fin de période facturée, une facture de régularisation relative aux consommations réelles du client, à son abonnement et à ses éventuels services associés et prestations techniques échues. À défaut de relevés réels transmis par GrDF, cette facture sera émise sur les consommations réelles telles qu'elles ressortent des auto-relevés transmis par le client.

Dans la mesure du possible, le fournisseur établira une régularisation intermédiaire à la suite d'un relevé GRD ou d'un auto-relevé. Pour cela, le client sera invité à transmettre un auto-relevé.

4.4.3. Modalités particulières de facturation bimestrielle

Au client en facturation bimestrielle, LAMPIRIS FRANCE délivre tous les 2 mois une facture de sa consommation, établie sur la base d'une relève du GRD ou, à défaut, de l'auto-relevé du client ou, à défaut, d'un index estimé par LAMPIRIS FRANCE. Le client s'engage à payer les factures bimestrielles de LAMPIRIS FRANCE.

4.4.4. Règles en matière de trop-perçu

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par LAMPIRIS FRANCE inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande par écrit son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client. En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total du trop-perçu, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, LAMPIRIS FRANCE 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.

ARTICLE 5. RÈGLEMENT DES FACTURES

5.1. Modalités de règlement

Le client peut opter pour les modes de règlement mentionnés à cet article. Cependant, si le client a opté pour la facturation annuelle avec échéancier, les seuls moyens de paiement admis sont le prélèvement automatique et le paiement par carte bancaire.

5.1.1 Prélèvement automatique

Le client s'engage à aviser sa banque de la mise en place du prélèvement automatique.

Le client veillera à ce que son compte bancaire puisse être approvisionné.

5.1.3 Chèque

À réception de la facture, le client disposera d'un délai de 15 jours calendaires à partir de sa date d'émission, afin de procéder au

règlement par chèque bancaire suivant les informations de paiement (montant, coordonnées bancaires de LAMPIRIS FRANCE, etc.) reprises sur le document.

5.1.4 Mandat cash

LAMPIRIS FRANCE accepte le paiement en espèces par mandat-cash dans les conditions prévues par le code monétaire et financier dans un délai de 15 jours calendaires à partir de sa date d'émission de la facture ou de l'avis d'échéance.

5.1.4 Carte bancaire

Le client a la possibilité de payer par carte bancaire après avoir reçu son avis d'échéance/facture et après avoir reçu sa facture de régularisation. Ce paiement s'effectue via le site Internet www.lampiris.fr.

5.2. Pénalités de retard

Le client, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, sera redevable d'une pénalité de retard égale :

- entre le 1^{er} et le 14^e jour de retard, à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, selon les termes de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2009 ;
- entre le 15^e et le 29^e jour de retard de paiement, à 5 % du montant total de la facture ;
- à partir du 30^e jour de retard de paiement, à 10 % du montant total de la facture.

Ces différents taux ainsi appliqués ne sont pas cumulatifs. Aucun frais de rejet ou d'incident de paiement n'est réclamé au client.

Par ailleurs, aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué en cas de paiement anticipé pour les clients.

5.3. Suspension de l'accès au réseau de distribution et de la fourniture de gaz naturel

Outre les pénalités financières visées à l'article 5.2, LAMPIRIS FRANCE pourra être amené à demander à GrDF de suspendre l'accès au réseau de distribution :

1. en cas d'installation intérieure dangereuse ;
2. sans préjudice des dispositions de l'article 5.4, en cas de non-paiement avéré des factures émises par le fournisseur ;
3. en cas de faute grave ou de manœuvres dolosives du client portant sur des éléments essentiels du contrat de fourniture de gaz.

Dans le cas de la suspension résultant d'un défaut de paiement des factures émises, cette suspension prendra effet à l'expiration de la présentation d'un premier rappel d'un délai de quinze jours (15) suivi d'une mise en demeure d'un délai de vingt jours (20) restée sans réponse.

La suspension de l'accès au réseau de distribution n'exonère pas le client du paiement des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à LAMPIRIS FRANCE. Ces sommes seront refacturées au client par LAMPIRIS FRANCE à l'identique.

Dans les cas prévus à l'article 5.3 1^{er} §, le client ne pourra se prévaloir d'une indemnité liée à la suspension de l'accès au réseau de distribution.

La suspension se prolongera tant que le fait générateur qui en est à l'origine n'aura pas pris fin. Cependant, dès que les motifs 1 et 2 visés à l'article 5.3 1^{er} § ayant conduit à la suspension auront pris

fin, LAMPIRIS FRANCE demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues dans le catalogue des prestations. Les frais de rétablissement seront à la charge du client.

Le client qui relèverait des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles fera l'objet d'une procédure de gestion spécifique définie dans le décret n° 2008-780 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

5.4. Contestation de facture

Toute réclamation concernant la facture doit être adressée à LAMPIRIS FRANCE dans un délai maximal de 5 ans après la date d'exigibilité de la facture. LAMPIRIS FRANCE dispose d'un délai de 2 ans pour réclamer le paiement des sommes dues.

Le client transmet à LAMPIRIS FRANCE tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

Le client ne paie que le montant non contesté de la facture.

LAMPIRIS FRANCE s'engage à étudier toute réclamation et à apporter une réponse au client dans un délai de 10 jours calendaires suivant la réception de la réclamation. Toute réclamation justifiée du client ouvrant droit à remboursement, celui-ci s'effectue dans un délai de quinze (15) jours calendaires après signification par LAMPIRIS FRANCE de son accord au client. En cas de retard, LAMPIRIS FRANCE sera redevable d'une pénalité de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

Si la réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de 2 mois, il est loisible au client de saisir le médiateur national de l'énergie (http://www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_mode_emploi.html#sollen).

En tout état de cause, le client peut à tout moment saisir les juridictions compétentes dans le cadre du délai légal de prescription de 5 ans à compter de l'événement litigieux.

5.5 Tarification spéciale client en situation de précarité

Conformément aux dispositions du code de l'énergie (article L. 445-5), le client en situation de précarité peut bénéficier pour sa résidence principale de la tarification spéciale de solidarité pour la fourniture de gaz comme produit de première nécessité, à condition que les ressources annuelles du foyer soient inférieures à un montant fixé par décret (plafonds de ressource donnant droit à l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé [ACS]).

La tarification spéciale de solidarité est attribuée au client pendant une durée de 1 an, renouvelable à la demande de celui-ci, sous condition d'un certain niveau de ressources.

Pour en savoir plus sur le tarif spécial de solidarité (TSS), le client peut composer le numéro vert 0 800 333 124 (gratuit depuis un poste fixe) ou se renseigner auprès des services sociaux de sa mairie. En tout état de cause, l'octroi du TSS est automatique pour les clients pouvant en bénéficier en vertu du décret du 6 mars 2012 n° 2012-309.

ARTICLE 6. EFFET - DURÉE DU CONTRAT - DROIT DE RÉTRACTATION

6.1. Information précontractuelle

Préalablement à toute souscription du contrat de fourniture de gaz naturel, il est remis au client une notice d'information précontractuelle reprenant les dispositions des articles L.121-87, L.121-88 et L.121-92 du code de la consommation. Le client peut avoir accès à l'Aide-mémoire du consommateur d'énergie sur les

sites <http://www.energie-info.fr> ou <http://www.economie.gouv.fr/dgcrf>.

6.2. Entrée en vigueur et effet du contrat

Une fois le contrat souscrit, le client reçoit une confirmation d'inscription par écrit, par courrier électronique ou par voie postale, suivant son choix.

La date d'entrée en vigueur correspond à la date portée par le client sur le contrat lors de sa signature manuscrite ou à la date de conclusion du contrat souscrit par voie électronique, tel que prévu à l'article 1369-5 du code civil. Le contrat prend effet à la date de première fourniture de gaz naturel par LAMPIRIS FRANCE, sous réserve de l'application du droit de rétractation prévu à l'article 6.4. À ce propos, LAMPIRIS FRANCE tente dans la mesure du possible de débiter la livraison de gaz naturel à la date souhaitée par le client. En tout état de cause, la date effective de fourniture de gaz interviendra dans un délai maximal de 15 jours à compter de la signature du contrat par le client, sauf circonstances exceptionnelles (si le nombre de demandes de bascule est supérieur au quota journalier convenu avec le GRDF pour l'opération « Gaz moins cher ensemble ») dûment justifiées par le fournisseur au client, et ne pourra intervenir plus tard que le 11 avril 2014.

À ce titre, LAMPIRIS France définit avec son client le mode de détermination de l'index de départ pour son nouveau contrat de fourniture.

- de préférence, un index déterminé à partir d'un index auto-relevé par le client ;
- ou bien un index calculé à partir de l'historique de consommation ;
- ou bien un index relevé (le rendez-vous est à programmer par le fournisseur via le moyen électronique du GRD). Dans ce cas, la prestation est payante pour le client (voir « Catalogue des prestations du GRD » en annexe 1).

6.3 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de 1 an à compter de la date effective de fourniture de gaz. Le contrat est ensuite renouvelé tacitement pour une durée indéterminée.

6.4 Droit de rétractation

Le client ayant souscrit une offre LAMPIRIS FRANCE dispose, conformément à l'article L.121-20 du code de la consommation, d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du contrat. Le client, pour exercer ce droit, doit remplir et envoyer à LAMPIRIS FRANCE le formulaire détachable qui lui a été remis par LAMPIRIS FRANCE par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

LAMPIRIS FRANCE – CS 10006 75379 – PARIS CEDEX 08

Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Cependant, le client qui a accepté peut disposer de la fourniture de gaz avant le terme du délai de rétractation.

6.5 Expiration de l'offre

Les conditions tarifaires proposées par LAMPIRIS FRANCE dans le cadre de l'opération « Gaz moins cher ensemble » sont valables dix (10) jours ouvrables à compter de leur réception par le client.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉS

7.1. Responsabilité de LAMPIRIS FRANCE à l'égard du client

LAMPIRIS FRANCE est responsable à l'égard du client de l'ensemble des obligations qui découlent du présent contrat, qu'elles concernent la fourniture ou la distribution.

En cas de réclamation écrite du client concernant toute obligation mise à la charge de LAMPIRIS FRANCE, LAMPIRIS FRANCE s'engage à l'étudier et à y apporter une réponse dans un délai de 10 jours calendaires suivant la réception de la réclamation.

Lorsque la réclamation porte sur une obligation relevant de la compétence du GRD, LAMPIRIS s'engage à la traiter dans un délai maximal de 30 jours.

Dans le cas où LAMPIRIS FRANCE a versé une indemnité au client au titre d'un préjudice résultant d'un manquement de GrDF à ses obligations, LAMPIRIS FRANCE se réserve le droit d'engager la responsabilité de GrDF par toute voie de droit.

En tout état de cause, le client pourra exercer un recours juridictionnel à tout moment contre LAMPIRIS FRANCE ou saisir le médiateur national de l'énergie dans un délai de 2 mois à compter de la réclamation faite auprès de LAMPIRIS France.

Il est entendu que LAMPIRIS FRANCE décline cependant toute responsabilité en cas de dommages subis par le client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

7.2. Responsabilité du GRD à l'égard du client

Sans préjudice de l'article 7.1 du présent contrat, le consommateur peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans les conditions standard de livraison annexées aux présentes conditions générales de vente.

Au titre de ces conditions standard de livraison, GrDF est notamment responsable à l'égard du client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation.

S'il le souhaite, le client peut tenter en premier lieu une conciliation amiable.

En tout état de cause et à tout moment, le client pourra exercer un recours juridictionnel contre GrDF. En tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du code de l'énergie, le client peut saisir le Comité de règlement des différends et des sanctions pour tout différend l'opposant à GrDF et portant sur l'accès au réseau : <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure>.

Il peut également saisir le médiateur national de l'énergie (passé 2 mois à compter de la saisine du distributeur).

7.3 Responsabilité du client

Le client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et des conditions standard de livraison relatives à ses obligations sur son installation intérieure tel que rappelé par les conditions standard de livraison. Il s'expose, dans ce cas, à devoir indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers. Cette matière étant réglée dans le contrat GrDF, les présentes conditions générales y renvoient expressément et exclusivement.

ARTICLE 8. DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR (sans fraude du client)

Le compteur étant la propriété du distributeur, le client n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement.

Pour établir la consommation pendant la période de dysfonctionnement, LAMPIRIS FRANCE prendra contact avec le client pour évaluer sa consommation au regard de son historique de consommation. Si aucun historique n'est disponible, le fournisseur pourra se baser sur la consommation d'un client placé dans une situation analogue, puis prendre contact avec le client pour échanger sur ce profil analogue et estimer sa consommation au plus juste des usages du client. Dans tous les cas, le fournisseur appliquera un abattement de 10 % sur la consommation ainsi estimée avec le client.

Le montant ainsi redressé se basera sur le tarif en vigueur pendant la période de dysfonctionnement.

ARTICLE 9. FORCE MAJEURE

LAMPIRIS FRANCE n'encourt aucune responsabilité et n'est tenu d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

ARTICLE 10. MODIFICATIONS APPORTÉES AU CONTRAT

10.1. Évolution des prix

LAMPIRIS FRANCE, dans le cadre de l'offre « Gaz moins cher ensemble », garantit au client un prix fixe (hors variation prévue à l'article 4.2) durant la première année contractuelle. À l'issue de ces 12 premiers mois, le tarif public en vigueur de LAMPIRIS FRANCE sera appliqué au client après que celui-ci en aura été préalablement informé au moins un (1) mois avant son application. Le client sera également informé, au moins un (1) mois à l'avance, en cas de modification éventuelle du tarif public de LAMPIRIS FRANCE. Si le client souhaite, au vu de ces évolutions tarifaires, résilier son contrat ou changer de fournisseur, il s'engage à respecter les cas de résiliation décrits dans les présentes conditions générales de vente (articles 12.1 et 12.2).

Le client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix applicables par les moyens suivants : soit sur le site www.lampiris.fr ; soit par téléphone au numéro indiqué sur la facture ; soit par demande écrite à : LAMPIRIS France – Service clients – CS 10006 – 75379 PARIS CEDEX 08.

10.2. Évolution des conditions contractuelles

Aucune modification n'est susceptible d'être apportée par LAMPIRIS FRANCE aux conditions contractuelles du client, sauf si celles-ci résultent des lois ou règlements. Ces modifications seront applicables au contrat en cours.

ARTICLE 11. CONTRADICTION D'INDEX ET RELEVÉ SPÉCIAL

LAMPIRIS FRANCE s'engage à ne pas rejeter de sa propre initiative un index résultant d'un auto-relevé du seul fait de son incohérence avec l'historique de consommation et y substituer un index calculé par ses soins. Dans ce cas, LAMPIRIS FRANCE invitera le client à transmettre tout élément permettant de confirmer l'auto-relevé.

En cas de divergence entre le relevé du distributeur et l'auto-relevé du client, le fournisseur devra dans un premier temps inviter le client à lui confirmer l'auto-relevé par tout moyen (photo notamment) avant de prévoir un relevé spécial établi

contradictoirement avec le client. Le relevé spécial est à la charge du fournisseur si l'index auto-relevé est cohérent avec celui communiqué par le client et à la charge du client si l'index relevé est différent.

ARTICLE 12. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CNIL

Dans le cadre de l'application du contrat souscrit par le client, LAMPIRIS FRANCE s'engage à n'utiliser les données personnelles des clients que pour les seuls besoins de la formation et de l'exécution du contrat de fourniture à l'exclusion de tout autre usage et à ne pas les transmettre à des tiers.

Avec l'accord préalable exprès du client, LAMPIRIS FRANCE pourra transmettre les données personnelles du client à l'UFC-Que Choisir en vue d'assurer le suivi du contrat de fourniture et les réclamations non satisfaites.

ARTICLE 13. CESSION

13.1 Cession par le client

Le client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au contrat qu'après consentement préalable et écrit de LAMPIRIS FRANCE.

13.2 Cession par le fournisseur

LAMPIRIS FRANCE a, à condition d'en aviser préalablement le client, le droit de céder le contrat à une autre personne, pour autant que celle-ci respecte les dispositions légales en matière de livraison d'électricité ou de gaz et dispose des autorisations nécessaires, et que le cessionnaire s'engage à maintenir les présentes conditions contractuelles dans leur intégralité.

ARTICLE 14. RÉSILIATION

14.1. Résiliation du contrat à l'initiative du client

- **Résiliation à tout moment, de plein droit et sans formalité en cas de changement de fournisseur**

En cas de changement de fournisseur, le contrat sera résilié de plein droit à compter de la date de début de livraison auprès du nouveau fournisseur.

LAMPIRIS FRANCE décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au client, au nouveau fournisseur ou au GRD.

Le contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du site de consommation du client par le nouveau fournisseur, le client restant notamment redevable envers LAMPIRIS FRANCE de toutes les sommes liées à l'exécution du contrat.

- **Résiliation nécessitant une notification préalable à LAMPIRIS FRANCE par LRAR dans un délai de 3 mois**

Lorsque la résiliation fait suite à une modification des tarifs en application de l'article 10, le client doit informer LAMPIRIS FRANCE par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximal de 3 mois à compter de la communication par LAMPIRIS FRANCE par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, du projet de modification des conditions contractuelles ou des conditions tarifaires, et au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à LAMPIRIS FRANCE de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à LAMPIRIS FRANCE la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. La

résiliation prendra effet au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation faite à LAMPIRIS FRANCE. Le contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prendra fin en tout état de cause au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à LAMPIRIS FRANCE.

- **Résiliation à tout moment nécessitant une notification préalable à LAMPIRIS FRANCE par LRAR**

Pour les cas autres que le changement de fournisseur ou la modification du contrat à l'initiative de LAMPIRIS FRANCE, (notamment les cas de déménagement, cessation d'activité, liquidation judiciaire, etc.), le client informe LAMPIRIS FRANCE par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à LAMPIRIS FRANCE de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à LAMPIRIS FRANCE la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. La résiliation prendra effet au plus tard trente (30) jours après la notification de la résiliation faite à LAMPIRIS FRANCE. Le contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prendra fin en tout état de cause au plus tard trente jours à compter de la notification de la résiliation à LAMPIRIS FRANCE.

LAMPIRIS FRANCE établira la facture soldant le compte du client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture comportera notamment la date de résiliation effective du contrat. Le client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les conditions standard de livraison, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des points de livraison ou de raccordement faisant l'objet de la résiliation.

14.2 Facture et index de résiliation

LAMPIRIS FRANCE établira la facture soldant le compte du client sur la base :

- soit de l'index communiqué par le client suite à sa demande de résiliation ;
- soit de l'index relevé par le GRD suite à un rendez-vous programmé par le fournisseur et le client ;
- à défaut, de l'index calculé par le GRD et qui doit s'approcher au plus près de l'index réel du client.

Cette facture comportera notamment la date de résiliation effective du contrat. Le client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les conditions standard de livraison, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des points de livraison ou de raccordement faisant l'objet de la résiliation.

14.3. Frais de résiliation

LAMPIRIS FRANCE s'engage à ne percevoir directement aucun frais relatif à la résiliation faite par le client. Le consommateur recevra une facture de clôture dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de 2 semaines au maximum après l'émission de la facture de clôture.

ARTICLE 15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le client et LAMPIRIS FRANCE sont régies par le droit français.

Avertissement préalable : l'intervention de la fédération UFC-Que Choisir selon les modalités décrites ci-dessous est limitée à la première année du contrat, à compter de la date effective de fourniture de gaz mentionnée à l'article 6.2.

Les parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du contrat. À cet effet, le client peut saisir le Service clients de LAMPIRIS FRANCE directement (LAMPIRIS France – Service clients – CS 10006 – 75379 PARIS CEDEX 08) ou par le biais de la fédération UFC-Que Choisir (par courrier à l'adresse : UFC-Que Choisir – Opération « Gaz moins cher ensemble » – 233 boulevard Voltaire – 75011 Paris).

Si, dans un délai de 1 mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Service clients ne satisfait pas le client, ce dernier pourra saisir :

- soit la fédération UFC-Que Choisir, qui tentera de trouver une solution avec le fournisseur dans un délai de 15 jours à compter de sa saisine, sous réserve que la réclamation ne s'avère pas manifestement infondée ;
- soit le Service réclamation de LAMPIRIS FRANCE, qui aura 15 jours pour répondre à la réclamation.

En tout état de cause, toute réponse de LAMPIRIS FRANCE à la réclamation non satisfaite du client sera d'abord transmise par LAMPIRIS FRANCE à la fédération UFC-Que Choisir, qui pourra se rapprocher du client et lui présenter les arguments et voies de recours possibles si le désaccord subsistait.

Dans tous les cas, le client insatisfait à l'issue d'un délai de 2 mois à compter de la saisine initiale du fournisseur ou distributeur pourra alors saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie selon les modalités décrites sur son site : http://www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_mode_demploi.html#sollen.

Si le client ne souhaite pas recourir à la voie amiable ou à défaut d'accord amiable entre les parties, le différend pourra toujours être soumis aux juridictions nationales compétentes.

Par ailleurs, en tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du code de l'énergie, le client peut saisir le Comité de règlement des différends et des sanctions pour tout différend l'opposant à GrDF et portant sur l'accès au réseau (<http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure>). Il est précisé, à ce propos, que les données conservées et collectées par LAMPIRIS FRANCE dans son système d'information constituent des éléments pouvant être produits par LAMPIRIS FRANCE dans tous les cas où cela s'avérerait nécessaire, et notamment en justice.

ARTICLE 16. CLAUSE DE DIVISIBILITÉ CONTRACTUELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente n'affectera pas la validité des autres dispositions, le contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du contrat.

ARTICLE 17. DISPOSITIONS CONTRACTUELLES DIVERSES

Le contrat souscrit par le client comprend les éléments suivants :

- le bulletin de souscription ou les conditions particulières, comprenant la grille tarifaire ;
- les présentes conditions générales de vente et ses annexes ;
- les conditions standard de livraison ;
- les éléments contenus dans la première facture de LAMPIRIS FRANCE et précisés ci-dessous.

En cas de contradiction ou d'opposition entre les différents documents, le document le plus favorable au client prévaudra sur les autres.

Il est expressément convenu que les conditions contractuelles seront complétées le cas échéant par les mentions figurant sur la première facture adressée au client, et qui intégreront ainsi de plein droit le contrat, telles que :

- les conditions particulières liées aux installations techniques, antérieures au contrat et non modifiées par celui-ci : plages horaires des périodes tarifaires, description du dispositif de comptage, puissance limite de raccordement, modalités d'accès aux données de comptage ;
- les conditions particulières issues du mandat donné par le client pour la gestion de son accès au réseau : l'index de départ de facturation ; la date de prise d'effet du contrat, la version initiale de la formule tarifaire d'acheminement et de ses caractéristiques.

Ainsi, ce dispositif constitue l'accord entre les parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, offres et conventions remises, échangées ou signées antérieurement à la souscription au contrat et portant sur le même objet.

ARTICLE 18. PREUVE

D'une manière générale, les parties conviennent que les courriers électroniques et les courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de souscription et/ou de modification du contrat.

Compte tenu de la possibilité pour le client de solliciter une modification du contrat par téléphone, celui-ci sera préalablement avisé si la société LAMPIRIS FRANCE procède à l'enregistrement de la conversation téléphonique. En cas de contestation du client sur les termes de la modification du contrat, la société LAMPIRIS FRANCE pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

ARTICLE 19. SERVICE CLIENTÈLE

Notre service clientèle est disponible pour toutes réclamations ou renseignements concernant votre relation contractuelle avec LAMPIRIS FRANCE.

Coordonnées téléphoniques à partir du 7 décembre 2013 :
0 800 944 844 – ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 19 h, et le samedi de 10 h à 19 h, hors jours fériés (numéro gratuit depuis un poste fixe).

Site Internet : www.lampiris.fr

ANNEXE – CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON



GrDF

GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE

GRDF – Version du 01/07/2009

PRÉAMBULE

Les présentes conditions standard de livraison vous lient au distributeur. Combinées au contrat de fourniture que vous avez conclu avec votre fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en gaz. Pour recueillir votre accord, le distributeur a mandaté votre fournisseur qui sera votre seul interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces conditions standard de livraison.

Outre la livraison du gaz, les conditions standard de livraison vous assurent l'accès aux prestations disponibles pour le client, qui figurent dans le catalogue des prestations dont vous trouverez la synthèse en annexe 1.

DÉFINITIONS

« **Branchement** » : conduite reliant une canalisation du réseau de distribution à l'installation intérieure du client.

« **Catalogue des prestations** » : liste, établie par le distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le client et/ou le fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le tarif d'acheminement et d'autres prestations non couvertes par le tarif d'acheminement, dont le prix est indiqué.

« **Client** » : personne physique ou morale ayant accepté les conditions standard de livraison.

« **Compteur** » : appareil de mesure du volume du gaz livré au client.

« **Conditions standard de livraison** » : les présentes conditions de livraison du gaz.

« **Contrat d'acheminement** » : contrat conclu entre le distributeur et un fournisseur en application duquel le distributeur réalise l'acheminement du gaz.

« **Contrat de fourniture** » : contrat conclu entre le client et un fournisseur en application duquel le fournisseur vend une quantité de gaz au client.

« **Coupure** » : opération effectuée par le distributeur consistant à rendre impossible un débit de gaz dans une installation.

« **Dispositif de comptage** » : installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution, assurant la fonction de mesure du volume du gaz livré au client et, le cas échéant, celles de détente et de régulation de la pression du gaz.

« **Distributeur** » : opérateur exploitant un réseau de distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés de l'électricité et du gaz et au service public de l'énergie : au sens des conditions standard de livraison, GrDF – 6 rue Condorcet – 75009 Paris, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

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

« **Fournisseur** » : personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'Énergie, qui vend une quantité de gaz au client en application d'un contrat de

fourniture. Au sens des conditions standard de livraison, le fournisseur est considéré comme un tiers.

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

« **Installation intérieure** » : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du point de livraison.

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

« **Mise en service** » : opération effectuée par le distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de gaz dans une installation.

« **Parties** » : au sens des conditions standard de livraison, le client et le distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

« **Point de livraison** » : point où le distributeur livre du gaz au client en application des conditions standard de livraison du gaz : la bride aval du compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel.

« **Pouvoir calorifique supérieur (PCS)** » : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de 1 m³ de gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 °C, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 °C, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

« **Prescriptions techniques du distributeur** » : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

« **Pression de livraison** » : pression relative du gaz au point de livraison.

« **Quantité livrée** » : quantité d'énergie calculée par le système de comptage à partir du volume du gaz mesuré par le dispositif de comptage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

« **Réseau de distribution** » : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le distributeur réalise l'acheminement de gaz en application du contrat d'acheminement.

« **Réseau MPB** » : réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bars.

« **Système de comptage** » : ensemble constitué du dispositif de comptage et des procédures et systèmes utilisés par le distributeur pour calculer la quantité livrée au point de livraison.

« **Tarif d'acheminement** » : tarif d'utilisation du réseau de distribution du distributeur, payé à ce dernier par le fournisseur en application du contrat d'acheminement.

1. OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les conditions standard de livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le distributeur livre le gaz au client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement et le dispositif de comptage du client.

Les conditions standard de livraison s'appliquent à tout client :

- dont l'index au compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximal du compteur ;
- dont l'index au compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le compteur est d'un débit maximal inférieur ou égal

à 100 m³/h et, d'autre part, il ne bénéficie pas d'un service de maintenance ou de pression mentionné à ce jour, à l'article 3.2 du catalogue des prestations.

Tout client dont l'index au compteur est relevé mensuellement conclura avec le distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux conditions standard de livraison dans deux hypothèses :

- le compteur est d'un débit maximal supérieur à 100 m³/h ; ou
- le client bénéficie d'au moins un des services de location, de maintenance ou de pression mentionnés, à ce jour, à l'article 3.2. du catalogue des prestations.

Les conditions standard de livraison assurent en outre l'accès du client aux prestations disponibles pour lui du catalogue des prestations.

La synthèse du catalogue des prestations figurant en annexe 1 indique pour chaque prestation si le client y a accès auprès du fournisseur ou auprès du distributeur.

2. CARACTÉRISTIQUES

Le distributeur s'engage à ce que, conformément aux prescriptions techniques du distributeur :

- le pouvoir calorifique supérieur du gaz soit compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la pression de livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le gaz de type H, et entre 22 et 32 mbar pour le gaz de type B ; dans le cas d'alimentation par réseau MPB, le distributeur pourra, sur demande du client, délivrer une pression de livraison jusqu'à 300 mbar.

3. DÉTERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITÉ LIVRÉE

3.1. Détermination de la quantité livrée

Le distributeur détermine, au moyen du système de comptage, la quantité livrée. Pour la facturation, le volume mesuré par le compteur est ramené en mètres cubes normaux (1 m³ normal est un volume de gaz qui, à 0 °C et sous une pression absolue de 1,013 bar, occupe un volume de 1 m³) puis transformé en kilowattheures par multiplication par le PCS moyen (il s'agit de la moyenne, sur la période considérée, des calculs et mesures que le distributeur réalise à partir des mesures de PCS effectuées quotidiennement par les transporteurs). La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le distributeur sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr, et est disponible auprès de lui sur simple demande.

3.2. Vérification ponctuelle du compteur

À tout moment, le distributeur peut procéder à la vérification du compteur à ses frais.

Le client peut demander, à tout moment, la vérification du compteur ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance. La remise en état métrologique du compteur est à la charge de son propriétaire.

3.3. Dysfonctionnement du dispositif de comptage

Le client prend toutes dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du dispositif de comptage. En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage, la quantité livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des quantités

livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation.

Le distributeur informe aussitôt que possible le client et le fournisseur de ce dysfonctionnement et il notifie au client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le client dispose de 10 jours ouvrés à compter de cette notification pour contester cette quantité corrigée ; faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, il est réputé l'accepter. La quantité livrée calculée à partir de celle-ci est alors communiquée au fournisseur.

En cas de contestation, comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. Faute d'accord dans un délai de 1 mois à compter de la notification précitée, chacune des parties ou le fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.4. Communication des quantités livrées

Le distributeur communique au fournisseur du client les index dont il dispose, relevés au compteur et les quantités livrées.

Le distributeur conserve ces index et quantités livrées pendant 2 ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose. Il préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit – actuellement, le décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

3.5. Fraude

Lorsqu'une fraude est présumée, le distributeur contrôle le dispositif de comptage ; si une manipulation frauduleuse est constatée à cette occasion, il procède à la coupure de l'installation concernée.

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

4. PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE

Le branchement fait partie du réseau de distribution.

Tout dispositif de comptage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du distributeur.

Tout dispositif de comptage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du client, soit celle du distributeur qui le loue au client.

Lorsqu'un dispositif de comptage, qui est la propriété du client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le distributeur le remplace par un dispositif de comptage qui est sa propre propriété et qu'il loue au client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le dispositif de comptage, qui est la propriété du client, doit être remplacé(s), le distributeur propose au client de lui acheter les autres équipements constituant le dispositif de comptage qui deviendrait ainsi la propriété du distributeur, puis de le lui louer.

À tout moment, le client peut proposer au distributeur de lui vendre son dispositif de comptage, puis de le lui louer.

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

Le distributeur assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au client, à ses frais, l'exploitation, la maintenance et le remplacement du branchement.

Si le dispositif de comptage est la propriété du distributeur, celui-ci en assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au client, à ses frais, l'exploitation, la maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.

Si le dispositif de comptage est la propriété du client, le distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'exploitation et la vérification réglementaire, sa maintenance restant du ressort du client.

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 dispositif de comptage.

Le calibre du dispositif de comptage doit être compatible avec le débit de l'installation; en cas d'évolution des livraisons nécessitant le remplacement du dispositif de comptage, le changement du compteur est à la charge du client.

Le distributeur peut procéder au remplacement du dispositif de comptage en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

Pour la réalisation des opérations de maintenance ou de remplacement du branchement ou du dispositif de comptage, le distributeur peut être conduit à interrompre la livraison du gaz. Il en informe le client en respectant un préavis minimum de deux (2) jours ouvrés. Sauf refus exprès du client, il procède au remplacement du dispositif de comptage hors de sa présence.

Six mois après une coupure, le distributeur peut déposer tout ou partie du branchement ou du dispositif de comptage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant que le distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du branchement et du dispositif de comptage; le client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le distributeur.

6. MISE EN SERVICE

Le distributeur procède, lors de toute mise en service d'installation intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente par contrôle de la non-rotation du compteur. La mise en service n'est effective que si cette vérification est concluante.

En cas d'incident sur le réseau de distribution susceptible d'entraîner une répercussion sur l'installation intérieure du client, le distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'installation intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'installation intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Non-perturbation de la distribution du gaz

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

7.2. Accès aux branchement et dispositif de comptage

Le client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du distributeur au branchement et au dispositif de comptage.

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

Si le distributeur est privé de l'accès au compteur pendant douze mois consécutifs, le client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au catalogue des prestations.

7.3. Installation intérieure du client

Le client est responsable de son installation intérieure.

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

7.4. Inexécution par le client de ses obligations

En cas d'inexécution par le client de ses obligations au titre des conditions standard de livraison, le distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au client et restée infructueuse, interrompre la livraison du gaz. Le fournisseur est informé de cette interruption.

8. CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON DU GAZ

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le distributeur assure une livraison continue et de qualité du gaz au client. Il met à la disposition du client, par l'intermédiaire de son fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du gaz pour toute opération d'investissement, de mise en conformité ou de maintenance du réseau de distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du branchement et du dispositif de comptage. Le distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout client affecté, au moins 5 jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

En cas d'urgence, le distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du gaz. La livraison du gaz peut également être réduite ou interrompue, dans la mesure où cela est nécessaire, dans les cas suivants :

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

Le distributeur interrompt la livraison du gaz dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- opposition d'un client à la vérification d'étanchéité apparente de son installation intérieure ;
- coupure pour impayé demandée par le fournisseur ;
- situation où soit le point de livraison n'est plus rattaché au contrat d'acheminement d'aucun fournisseur, soit le contrat d'acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

9. RÉMUNÉRATION

La livraison du gaz au titre des conditions standard de livraison ainsi que les prestations de base du catalogue des prestations sont couvertes par le tarif d'acheminement.

10. RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des conditions standard de livraison, le client ou le distributeur engage sa responsabilité envers l'autre partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

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

L'indemnisation due au client ou au distributeur est toutefois limitée, par événement, à un montant correspondant à 0,75 euro par 1 000 kWh de quantité livrée par an sans être jamais inférieur à 225 euros, et, par année civile, à deux fois ce montant ; chacune des parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

Cependant, par dérogation à ce qui précède, ceux des clients ayant la qualité de (i) « consommateurs » ou « non-professionnels » (au sens du code de la consommation) ou de (ii) « consommateurs finals non domestiques » (au sens de l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006) seront indemnisés à hauteur du montant prévisible du préjudice direct subi du fait du distributeur (conformément aux dispositions de l'article 1150 du code civil).

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

11. DURÉE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les conditions standard de livraison entrent en vigueur à compter de la date d'effet du contrat de fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du contrat de fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de fournisseur accompagné du recueil de l'accord du client sur de nouvelles conditions standard de livraison ;

- tout événement affectant le client et aboutissant à un changement de titulaire du contrat de fourniture ;
- dépose du branchement et/ou du dispositif de comptage à l'initiative de l'une des parties ;
- entrée en vigueur de nouvelles conditions standard de livraison que le client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1^{er} ci-dessus.

Le client peut demander à tout moment à son fournisseur s'il en a un, à défaut au distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des conditions standard de livraison moyennant un préavis de 1 mois. À compter de la résiliation, le distributeur peut procéder à la coupure.

12. LITIGES

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des conditions standard de livraison, les parties s'efforcent de le régler à l'amiable.

Les coordonnées des services du distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du fournisseur.

À défaut d'accord dans un délai de 1 mois à compter de la notification des griefs par la partie la plus diligente, chacune des parties peut saisir la juridiction compétente.

Par dérogation aux stipulations qui précèdent, le client, consommateur au sens du code de la consommation, peut, 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'énergie.

Les conditions standard de livraison sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

La décision du client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du contrat de fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des conditions standard de livraison.

Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la Cnil, dont le responsable de traitement est GrDF.

Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de gaz, sont nécessaires afin de permettre au distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son co-contractant.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données.

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

En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GrDF – Gaz naturel raccordement et conseil (numéro à tarif spécial : 0 810 224 000).

ANNEXE 1 – SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

1. CATÉGORIES DE PRESTATIONS

Le catalogue des prestations est constitué de la liste des prestations du distributeur disponibles pour le client, qu'il ait, ou non, exercé son éligibilité et/ou pour le fournisseur, que ses clients aient ou non exercé leur éligibilité.

Le catalogue des prestations est régulièrement modifié pour s'adapter aux besoins des clients et des fournisseurs.

Le nouveau catalogue des prestations est applicable et se substitue au précédent dès sa publication sur le site Internet du distributeur.

Le catalogue des prestations comprend à ce jour :

- a. des prestations de base, non facturées car couvertes par le tarif d'acheminement ; et
- b. des prestations payantes, facturées :
 - à l'acte : il s'agit de prestations généralement exécutées en une seule fois, comme le changement de porte du coffret ; ou
 - périodiquement : il s'agit de prestations dont l'exécution s'échelonne dans le temps, comme la location du compteur ; elles sont dites récurrentes.

2. PRINCIPES DE FACTURATION DES PRESTATIONS

Les prix des prestations qui ne font pas l'objet d'un devis, sont exprimés en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) pour des interventions réalisées en heures ouvrables (définies localement) et jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

Ils sont établis selon une segmentation des clients fondée sur la fréquence du relevé de l'index du compteur et révisés en règle générale, au 1^{er} janvier de chaque année.

Pour les prestations facturées à l'acte, ils ne comprennent, sauf exception, pas les matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur.

Des frais sont appliqués par le distributeur en cas :

- d'annulation tardive (moins de 2 jours avant sa date programmée) de l'intervention par le client ;
- de déplacement vain, sans que l'intervention ait pu être réalisée, du fait du client ou du fournisseur.

3. PRESTATIONS DE BASE

3.1. Liste des prestations de base

1. Annonce passage releveur
2. Auto-relevé suite absence au relevé cyclique
3. Changement de fournisseur sans déplacement
4. Continuité de l'acheminement et de la livraison
5. Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détendeurs
6. Information coupure
7. Intervention de dépannage et de réparation
8. Intervention de sécurité
9. Mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture
10. Accueil dépannage gaz 24 h/24
11. Pouvoir calorifique
12. Pression disponible standard
13. Relevé cyclique
14. Rendez-vous téléphonique gaz
15. Replombage
16. Vérification périodique d'étalonnage (VPE) des compteurs et des convertisseurs

17. Rectification par un index auto-relevé d'un index estimé lors d'un relevé cyclique
18. Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de 6 mois

3.2. Accès aux prestations de base

Les prestations mentionnées aux 1), 2), 4), 5), 6), 10), 11), 12), 13), 16) et 18) sont effectuées à l'initiative du seul distributeur, celles mentionnées aux 3) et 9), à l'initiative du seul fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 7) et 8) sont demandées par le client directement au distributeur par téléphone au numéro de dépannage qui figure sur la facture de son fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique.

Les prestations mentionnées aux 14), 15) et 17) sont demandées par le client à son fournisseur.

4. PRESTATIONS FACTURÉES À L'ACTE

4.1. Liste des prestations facturées à l'acte

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

4.2. Accès aux prestations facturées à l'acte

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

Les prestations mentionnées aux 2), 5b), 5c) et 6) sont demandées par le client à son fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 7) et 8) sont demandées par le client directement au distributeur.

Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du client en cas de fraude est celui qui figure au catalogue des prestations sous l'intitulé « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4.3. Facturation

Le prix des prestations à l'initiative du fournisseur ou demandées par le client à son fournisseur est facturé par le fournisseur au client.

Le prix des prestations demandées directement par le client au distributeur est facturé par le distributeur au client.

5. PRESTATIONS RÉCURRENTES

5.1. Liste des prestations récurrentes

1. Services liés à la livraison pour les clients en relevé semestriel : location de compteur/blocs de détente
2. Services liés à la livraison pour les clients en relevé mensuel ou journalier
 - a) Service de maintenance
 - b) Service de location du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage
 - c) Service de pression non standard
3. Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard
4. Mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire

5.2. Accès aux prestations récurrentes

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

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

Le client dont l'index au compteur est relevé mensuellement qui bénéficiera d'un au moins des services constituant la prestation

mentionnée au 2a), 2b) (dans le cas où le compteur est d'un débit maximal supérieur à 100 m³/h) ou 2c) conclura avec le distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux conditions standard de livraison.

5.3. Facturation

Le prix des prestations à l'initiative du fournisseur ou demandées par le client à son fournisseur est facturé par le fournisseur au client.

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

6.1. Responsabilité du distributeur

Le distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du catalogue des prestations.

6.2. Responsabilité du fournisseur

Le fournisseur remet à ses clients la synthèse du catalogue des prestations, transmet au distributeur leurs demandes de prestations ainsi que les siennes les concernant, en facture et en recouvre le prix auprès de ses clients.

Conditions générales de vente « Gaz » LAMPIRIS FRANCE valables à compter du 26 novembre 2013