

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON DE GAZ NATUREL DU DISTRIBUTEUR VIALIS

RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

VIALIS
SAEM au capital de 25 150 000 €
10, rue des Bonnes Gens
CS 70187 – 68004 Colmar cedex
RCS Colmar n° 451 279 848

Version V 5.0 du 1^{er} septembre 2019

Vialis



CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON DE GAZ NATUREL

PREAMBULE

Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient directement au Distributeur Vialis. 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 Vialis a mandaté votre Fournisseur qui sera votre interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions Standard de Livraison.

Elles concernent notamment :

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

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

DEFINITIONS

Au sens des Conditions Standard de Livraison, les termes ci-après sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste établie par le Distributeur Vialis, publiée sur son site Internet, actuellement www.vialis.tm.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. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de comptage ou le constitue.

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

Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre le Distributeur Vialis et un Fournisseur en application duquel le Distributeur Vialis 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 Vialis consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Dispositif Local de Comptage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur Vialis pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, et leurs caractéristiques. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, Vialis, 10 rue des Bonnes gens – 68004 Colmar cedex, 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.

Jours Ouvrés : du lundi au vendredi matin, hors jours fériés.

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 Vialis 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 Vialis, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur Vialis livre du Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre



CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON DE GAZ NATUREL

Fournisseur, le Point de Livraison est, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement, outre la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison, les fonctions de détente et de régulation de pression.

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

Prescriptions Techniques du Distributeur Vialis : 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 Vialis et publiées sur son site Internet, actuellement www.vialis.tm.fr.

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

Quantité Livrée : quantité d'énergie mesurée, calculée par le Système de Comptage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local 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 Vialis, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur Vialis 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 zéro virgule quatre (0,4) et quatre (4) bar inclus.

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

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

CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

1. OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur Vialis livre le Gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant, le Poste de Livraison 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 maximum du Compteur ;

- dont l'index au Compteur est relevé mensuellement, lorsque, d'une part, le Compteur est d'un débit maximum 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, au 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 maximum supérieur à 100 m³/h ; ou

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

Si du fait d'une modification technique tel le remplacement de son Compteur, un Client ne répond plus aux critères d'un contrat de livraison direct, le Distributeur lui proposera d'accepter les Conditions Standard de Livraison et en informera son Fournisseur qui deviendra son interlocuteur pour l'exécution de ces Conditions Standard de Livraison.

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. CARACTERISTIQUES DU GAZ LIVRE

Le Distributeur Vialis s'engage à ce que, conformément à ses prescriptions Techniques :

- le Pouvoir Calorifique Supérieur du Gaz soit compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression de Livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H ; 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. DETERMINATION ET COMMUNICATION DE LA QUANTITE LIVREE

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

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

3.2 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Comptage

A tout moment, le Distributeur Vialis peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Comptage à ses frais.

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

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

3.3 Dysfonctionnement du Dispositif local de Comptage

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

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local 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 Vialis informe aussitôt que possible, le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il notifie par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette notification, pour contester cette quantité corrigée auprès du Distributeur Vialis. 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. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. Faute d'accord dans un délai d'un mois 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 Vialis communique au Fournisseur du Client les index, relevés au Compteur, et les Quantités Livrées dont il dispose.

Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur Vialis 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 Vialis contrôle le Dispositif Local de Comptage ; **le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.**

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

4. PROPRIETE DU BRANCHEMENT ET DISPOSITIF LOCAL DE COMPTAGE ET LE CAS ECHEANT DU POSTE DE LIVRAISON

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m³/h est la propriété du Distributeur Vialis.

Tout Dispositif Local de Comptage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur Vialis qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif Local de Comptage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur Vialis le remplace par un Dispositif Local de Comptage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Comptage qui est la propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur Vialis propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Comptage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur Vialis, puis de le lui louer.

A tout moment, le Client peut proposer au Distributeur Vialis de lui vendre son Dispositif Local de Comptage, puis de le lui louer.

Chacun des autres équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut être soit propriété du Distributeur Vialis, soit propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

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

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

Si le Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant, le Poste de Livraison est la propriété du Distributeur Vialis, 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 Poste de Livraison est la propriété du Client, ne serait-ce qu'en partie, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Comptage, s'il est la propriété du Client, le Distributeur Vialis en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant à la charge du Client.

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

Le Distributeur Vialis peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils sont sa propriété, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

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

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Comptage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur Vialis peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) Jours Ouvrés et peut, sauf refus exprès du Client, procéder au remplacement du Dispositif Local de Comptage hors sa présence.

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

Tant que le Distributeur Vialis n'a pas procédé à la dépose, il met tout en oeuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur Vialis.

6. MISE EN SERVICE

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

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

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

7. INTERVENTION DANS LE POSTE DE LIVRAISON

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

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

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur Vialis et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur Vialis, et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur Vialis. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur Vialis pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne



CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON DE GAZ NATUREL

pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

8.2 Accès aux branchements et Dispositif local 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 Vialis au Branchement et au Dispositif Local de Comptage.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur Vialis 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 Vialis 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 Vialis au Compteur.

Si le Distributeur Vialis 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.

8.3 Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur Vialis 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.

8.4 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.

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

8.5 Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une

positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte, et la seconde positionnée sur le robinet.

Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

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

8.6 Inexécution par le Client de ses obligations

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

9 CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON DU GAZ

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur Vialis 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 Vialis 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, du Dispositif Local de Comptage et, le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur Vialis s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

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

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- 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.

Il en va de même en cas de :

- Coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit, le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat

d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

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

10 REMUNERATION

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.

11 FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES ASSIMILEES

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

a. cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque, et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions Standard de Livraison ;

b. grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;

c. circonstance ci-après, sans qu'elle ait à réunir les critères énoncés à l'alinéa a), dans la mesure où sa survenance affecte la Partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Standard de Livraison :

(i) bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,

(ii) fait d'un tiers dont les conséquences ne peuvent être su-montées par ladite Partie agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,

(iii) fait de l'Administration ou des Pouvoirs Publics,

(iv) mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 27 octobre 2006 relatif aux mesures nationales d'urgence visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel en cas de crise,

(v) fait de guerre ou attentat.

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

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

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

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

12 RESPONSABILITES 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 Vialis engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages corporels, 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 Vialis.

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur Vialis est toutefois limitée, par événement, à dix mille euros (10 000 €), 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 du préjudice direct subi du fait du Distributeur Vialis.

13 DUREE DES CONDITIONS STANDARDS 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 exprès 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 à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Comptage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur Vialis 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 Vialis, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions Standard de Livraison moyennant un préavis d'un mois. A compter de la résiliation, le Distributeur Vialis peut procéder à la Coupure.

14 RECLAMATIONS ET LITIGES

14.1 Réclamations sans demande d'indemnisation

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

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

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

14.2 Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur Vialis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le

Client doit préciser au Fournisseur, à minima, les éléments suivants :

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

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

Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur Vialis procède à une analyse de l'incident déclaré et communique au Fournisseur la suite qui sera donnée à la réclamation du Client :

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

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au Distributeur Vialis.

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

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

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

14.3 Litiges et droit applicable

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

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)



CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON DE GAZ NATUREL

pourront saisir le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du auprès du Fournisseur intéressé qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire compris entre deux (2) mois et quatre (4) mois après l'envoi de la réclamation. Le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

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

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

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

15. RETRACTATION ET RENONCIATION

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.

16. DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles d'identification font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est Vialis.

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

Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

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

En dernier recours, vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Vialis au 03 89 24 69 00 ou adresser une demande écrite au Distributeur Vialis : Vialis – Service consommateurs - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 – 68004 Colmar Cedex.

Urgence gaz 24h / 24h

0800 00 68 00

Appel gratuit depuis un poste fixe